



APEK

TRG POŠTNIH STORITEV V REPUBLIKI SLOVENIJI V LETU 2010

Ljubljana; junij 2011



Kazalo vsebine

Kazalo vsebine	2
Kazalo slik	2
Uvod	4
Stanje na trgu poštних storitev v Sloveniji v letu 2010	5
1. Podatki o zaposlenih	6
2. Omrežje	9
2.1 Pošta Slovenije	9
2.2 Ostali izvajalci poštних storitev	12
3. Prihodki	14
4. Storitve ostalih izvajalcev poštних storitev	15
5. Število pošiljk	18
5.1 Pošta Slovenije	18
5.2 Ostali izvajalci poštних storitev	20
5.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev	24
5. Tokovi prenosa poštних pošiljk	26
6. Pritožbe	26
7. Kakovost	29
Zaključek	31

Kazalo slik

<i>Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev v RS (2005 – 2010)....</i>	6
<i>Slika 2: Delež Pošte Slovenije glede na prihodek ostalih izvajalcev poštних storitev (2004-2010).....</i>	6
<i>Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri Pošti Slovenije glede na št. zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštних storitev I. 2010</i>	7
<i>Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri ostalih izvajalcih poštних storitev v I. 2010</i>	7
<i>Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri ostalih izvajalcih poštних storitev (2004 – 2010).....</i>	8
<i>Slika 6: Št. vseh zaposlenih in zaposlenih zgolj za izvajanje poštних storitev pri ostalih izvajalcih poštних storitev v I. 2010</i>	8
<i>Slika 7: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v I. 2010.....</i>	9
<i>Slika 8: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2004 – 2010).....</i>	9
<i>Slika 9: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2010).....</i>	10
<i>Slika 10: Št. nameščenih poštних nabiralnikov (2005-2010).....</i>	11
<i>Slika 11: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2010)</i>	11
<i>Slika 12: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2010.....</i>	12
<i>Slika 13: Št. poslovalnic, sortirnih centrov in skladišč ostalih izvajalcev poštних storitev (2004 – 2010).....</i>	13
<i>Slika 14: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2010.....</i>	13
<i>Slika 15: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštних storitev (2005-2010).....</i>	14
<i>Slika 16: Prihodki izvajalcev poštних storitev (2005-2010)</i>	14
<i>Slika 17: Prihodki Pošte Slovenije (1999 – 2010)</i>	15
<i>Slika 18: Prihodki izvajalcev iz naslova izvajanja poštних storitev (2005 – 2010)</i>	15
<i>Slika 19: Vrste izvajanih storitev ostalih izvajalcev poštних storitev v I. 2010.....</i>	17
<i>Slika 20: Deleži pošiljk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem poštнем prometu.....</i>	18



<i>Slika 21: Deleži pošiljk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v mednarodnem poštnem prometu (2006 – 2010)</i>	18
<i>Slika 22: Št. prenesenih pošiljk v notranjem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005 – 2010)</i>	19
<i>Slika 23: Št. prenesenih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev</i>	19
<i>Slika 24: Deleži najpomembnejših drugih poštних storitev Pošte Slovenije v l. 2010</i>	20
<i>Slika 25: Št. prenesenih pošiljk direktne pošte Pošte Slovenije (2005 – 2010)</i>	20
<i>Slika 26: Število vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (2006 – 2010)</i>	21
<i>Slika 27: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, direktne pošte in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu (2008-2009)</i>	21
<i>Slika 28: Deleži pošiljk v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštних storitev v l. 2010</i>	22
<i>Slika 29: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštних storitev v l. 2010</i>	22
<i>Slika 30: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštних storitev v l. 2010</i>	23
<i>Slika 31: Št. vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštних storitev (2006-2010)</i>	23
<i>Slika 32: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu (2006-2010)</i>	24
<i>Slika 33: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2010)</i>	24
<i>Slika 34: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu (2006-2010)</i> .	25
<i>Slika 35: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2010)</i>	25
<i>Slika 36: Tokovi prenosa poštних pošiljk Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev v l. 2010</i>	26
<i>Slika 37: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v l. 2010</i>	27
<i>Slika 38: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v l. 2010</i>	27
<i>Slika 39: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2010)</i>	28
<i>Slika 40: Razmerje med upravičenimi in pritožbami z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2010)</i>	28
<i>Slika 41: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošiljk v obdobju 2008 – 2010 (v %)</i>	28
<i>Slika 42: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštних storitev v l. 2010</i>	29
<i>Slika 43: Kakovost poštних storitev v Sloveniji v l. 2010</i>	30
<i>Slika 44: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštних pošiljk Pošte Slovenije (2006 – 2010)</i>	30

Uvod

Agencija za pošto in elektronske komunikacije Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) je neodvisen organ, ki ureja in nadzira trg poštnih storitev. V skladu s svojimi cilji delovanja, zapisanimi v 57. členu Zakona o poštnih storitvah (Ur. l. RS, št. 51/09 in 77/2010; v nadaljevanju: ZPSto-2), je Agencija pripravila vprašalnik, z namenom analizirati trg poštnih storitev v Sloveniji v letu 2010 in obenem pridobljene podatke primerjati z rezultati raziskav v obdobju od leta 2004 do leta 2009. Zaradi nepopolnih podatkov, pridobljenih v letih 2004 in 2005 je večina primerjav vezana na obdobje po letu 2006, v nekaterih primerih pa je upoštevano tudi kasnejše obdobje.

Primerjalni podatki z imeni izvajalcev poštnih storitev so skoraj v celoti prikazani zgolj za leto 2010, ker so bili prejeti podatki v letih 2007, 2008 in 2009 objavljeni v agregatni obliki, saj je nekaj izvajalcev posredovane podatke označilo kot poslovno skrivnost. Tudi končni rezultati analize za leto 2010 so delno prikazani v agregatni obliki, saj je nekaj podjetij nekatere posredovane podatke označilo kot poslovno skrivnost.

Analiza je bila izvedena na podlagi podatkov, ki jih je Agencija s pomočjo vprašalnikov uspela pridobiti od izvajalcev poštnih storitev v Sloveniji in javno dostopnih podatkov¹. Vprašalnik je bil posredovan na naslove naslednjih podjetij, ki jih je Agencija v letu 2010 vodila v Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev:

- ACK d.d.
- BUSINESS EXPRESS d.o.o.
- CITY EXPRESS d.o.o.
- DHL Express (Slovenija), d.o.o.
- DPD d.o.o.
- GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.
- EKSPRESNA DOSTAVA, distribucija in trgovina d.o.o.²
- Pošta Slovenije d.o.o.
- SPEED IN d.o.o.
- TNT Express Worldwide, d.o.o.
- UPS Adria (S) Ekspres, kurirske storitve, d.o.o.³

V letu 2010 se je podjetje Pragmaticus d.o.o., ki je leto poprej kot prvo pridobilo ugotovitveni sklep za izvajanje zamenljivih poštnih storitev, preimenovalo v MAKSMAIL d.o.o. V Uradni evidenci izvajalcev poštnih storitev smo v letu 2010 vodili tudi podjetje IZBERI, založništvo in distribucija, d.o.o., ki pa tako kot prej omenjeni MAKSMAIL d.o.o., v letu 2010 ni izvajalo poštnih storitev.

Odgovore smo prejeli od vseh, v raziskavo vključenih podjetij, ter s tem dosegli 100 % zastopanost v raziskavi.

Sklopi vprašanj, skozi katere smo skušali celovito in sistematično prikazati ter preučiti trg poštnih storitev, so bili naslednji:

1. Podatki o zaposlenih osebah
2. Omrežje
3. Prihodki

¹ AJPES

² Do leta 2009 pod imenom: OD VRAT DO VRAT d.o.o. DOOR TO DOOR L.t.d.

³ Do leta 2009 pod imenom: INTEREUROPA d.d.



4. Storitve
5. Število pošilk
6. Tokovi prenosa poštnih pošilk
7. Pritožbe
8. Kakovost poštnih storitev

Tako pri izdelavi vprašalnika kot tudi pri končnih rezultatih analize smo naleteli na določene omejitve.

Pri izdelavi vprašalnika smo izvajalcu univerzalne poštne storitve Pošti Slovenije d.o.o. posredovali nekoliko spremenjen vprašalnik, in sicer v delih, ki se nanašajo na omrežje, vrsto izvedenih storitev in število pošilk. Pošta Slovenije pri svojem delu uporablja drugačna delovna sredstva, pa tudi njen obseg poštnih storitev je bistveno drugačen od ostalih izvajalcev poštnih storitev, zato smo pridobljene rezultate prikazali ločeno. Edina primerjava je bila možna pri storitvi »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP⁴ storitve prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštnih storitev v notranjem in mednarodnem poštnem prometu. Rezultate smo prikazali v posebnem poglavju, a zaradi že omenjenih razlogov, zgolj v agregatni obliki.

V vseh dosedanjih raziskavah smo Pošto Slovenije d.o.o. zapisovali s skrajšanim nazivom »Pošta Slovenije«, vse druge družbe, ki izvajajo poštne storitve na trgu poštnih storitev v Sloveniji pa z oznako »izvajalci poštnih storitev s pridobljenim ugotovitvenim sklepom«. Novi Zakon o poštnih storitvah (Uradni list RS, št. 51/2009 in 77/2010; v nadaljevanju: ZPSto-2) je prinesel vrsto novosti, med njimi tudi spremembo v načinu izdajanja ugotovitvenih sklepov, ki se sedaj izdajajo zgolj za izvajalce, ki opravljajo t.i. zamenljive poštne storitve⁵.

Agencija je v procesu presojanja skozi upravni postopek prilagodila ugotovitevne sklepe izvajalcev poštnih storitev, oziroma jih v vseh primerih razveljavila. Vsi ti izvajalci izvajajo poštne storitve na podlagi splošnega dovoljenja, in sicer brez pridobitve izrecne odločbe Agencije. Te izvajalce, ki so do sedaj posedovali ugotovitevne sklepe, smo v tokratni raziskavi zapisovali z oznako »ostali izvajalci poštnih storitev«.

Stanje na trgu poštnih storitev v Sloveniji v letu 2010

Podatke iz letnih poročil za leto 2010 je Agenciji za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju: AJPES) predložilo 55.734 družb, ki so ustvarile 75.317.646 tisoč evrov prihodkov⁶, kar je za slabih 5 % več kot leta 2009, pri čemer pa so skupne odhodke povečale bolj kot skupne prihodke in lansko leto sklenile z najslabšim poslovnim rezultatom v zadnjih petih letih.

Izvajalci poštnih storitev so ustvarili 212.087.525 evrov prihodkov iz naslova izvajanja poštnih dejavnosti, kar je za približno 0,4 % manj kot leta 2009. Trend zmanjševanja prihodkov iz naslova izvajanja poštnih dejavnosti se tako nadaljuje, saj je bil ta padec v prejšnjem letu 4%, v letu 2008 pa celo 14 %. Medtem, ko je bil v letu 2009 padec prihodkov posledica nižjih prihodkov Pošte Slovenije, je v letu 2010 vzrok za negativen rezultat skoraj 14 % padec prihodkov ostalih izvajalcev poštnih storitev (slika 1).

⁴ KEP storitve vključujejo kurirske, ekspresne in paketne storitve. Poštna pošiljka mora biti zavarovana za primer izgube, izropanja, kraje ali poškodbe, uporabnik poštnih storitev pa prejme dokazilo o poslani oziroma vročeni poštni pošiljki.

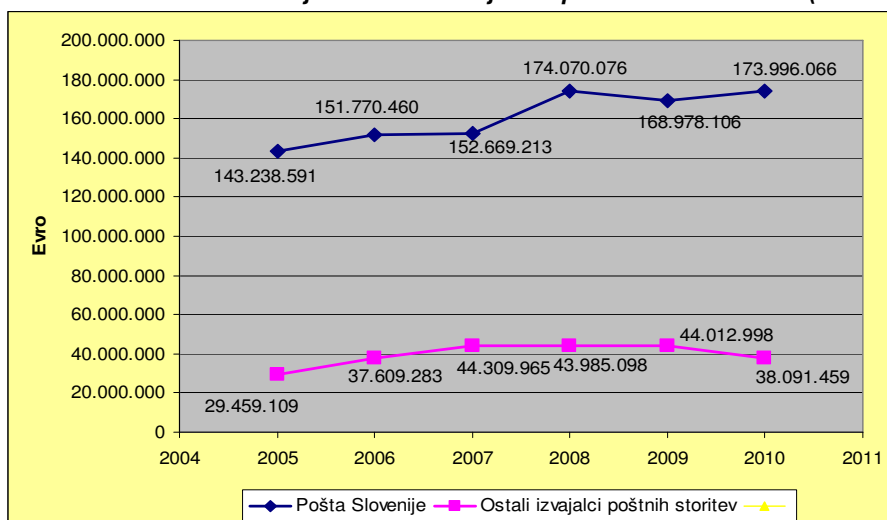
⁵ Zamenljive storitve so poštne storitve, ki jih je mogoče z vidika uporabnika šteti za storitve, ki spadajo v nabor univerzalne storitve, saj so v zadostni meri medsebojno zamenljive z univerzalno storitvijo. V letu 2010 je bil takšen izvajalec zgolj eden.

⁶ Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb in zadrug v RS v l. 2010.

Na ravni celotnih prihodkov v Sloveniji v letu 2010 predstavlja delež prihodkov iz poštne dejavnosti 0,28 %, kar je nekoliko manj kot leta 2009, ko je ta delež znašal 0,3 %.

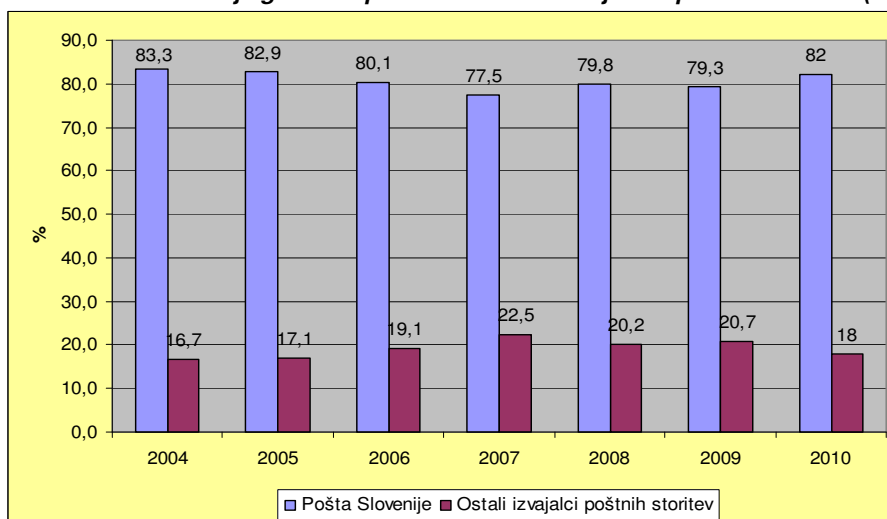
V vsoti prihodkov iz naslova izvajanja poštne storitve vseh izvajalcev poštne storitve predstavlja največji delež prihodek Pošte Slovenije, ki se je v primerjavi z letom 2009 povečal za približno 3 % in je na skoraj enaki ravni kot leta 2008.

Slika 1: Prihodki Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve v RS (2005 – 2010)



Pri primerjavi deležev prihodkov ostalih izvajalcev poštne storitve s prihodki Pošte Slovenije, v obdobju od leta 2004 do 2010, je razvidno neprestano zmanjševanje razlike v omenjenih deležih, in sicer v prid ostalih izvajalcev poštne storitve (slika 2), edini izjemi sta leti 2008 in 2010, ko je opazen nasprotni trend, v zadnjem letu za skoraj 3 %.

Slika 2: Delež Pošte Slovenije glede na prihodek ostalih izvajalcev poštne storitve (2004-2010)



1. Podatki o zaposlenih

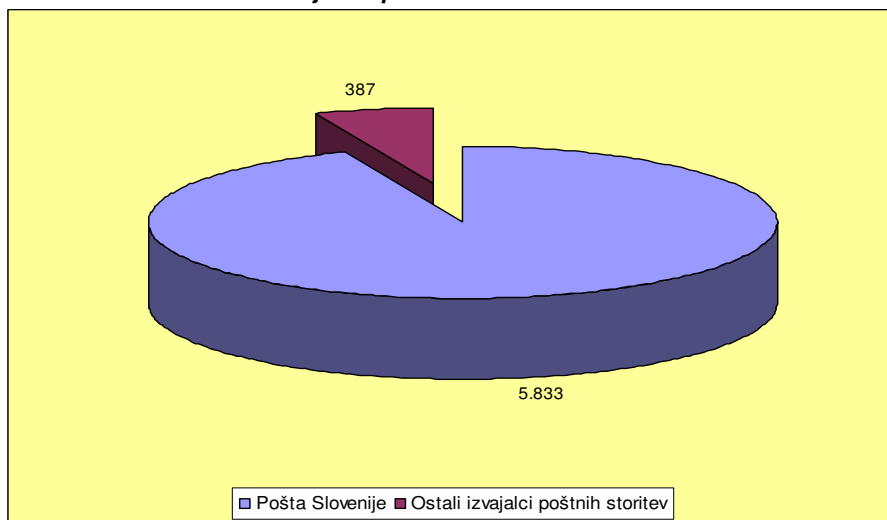
V Sloveniji je poštne storitve, na dan 31.12.2010, za izvajanje poštne storitve, zaposloval 6.220 oseb, kar predstavlja dobrih 1,3 % vseh zaposlenih v državi⁷, skoraj enak delež kot vsa

⁷ Vir: AJPES: Informacija o poslovanju gospodarskih družb in zadrug v RS v l. 2010.

leta raziskav. Skupno število vseh zaposlenih v Sloveniji se je v primerjavi z letom 2009 zmanjšalo za približno 0,1 %, v poštni dejavnosti pa za približno 3,6 %. Največji delež zaposlenih v poštni dejavnosti je imela Pošta Slovenije, kjer je bilo za izvajanje poštних storitev zaposlenih 5.833 oseb⁸.

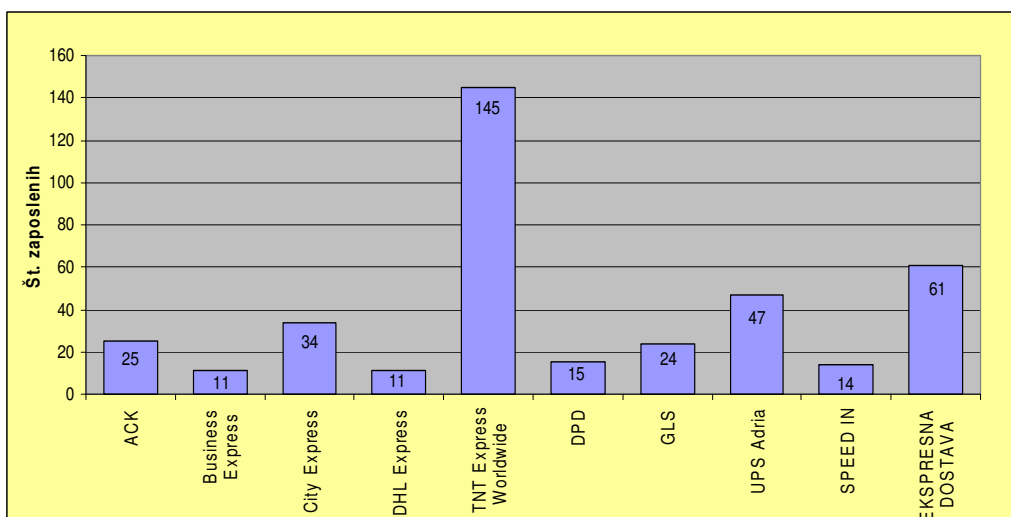
Delež ostalih izvajalcev poštних storitev je na področju zaposlovanja, v primerjavi s Pošto Slovenije, dobrih 6 % (slika 3), kar je za približno 2 % manj kot leta 2009.

Slika 3: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri Pošti Slovenije glede na št. zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštних storitev I. 2010



Pri tem podjetji TNT Express Worldwide in EKSPRESNA DOSTAVA skupaj zaposlujeta več oseb za izvajanje poštних storitev kot vsi ostali izvajalci poštних storitev skupaj (slika 4).

Slika 4: Št. zaposlenih za izvajanje poštних storitev pri ostalih izvajalcih poštних storitev v I. 2010

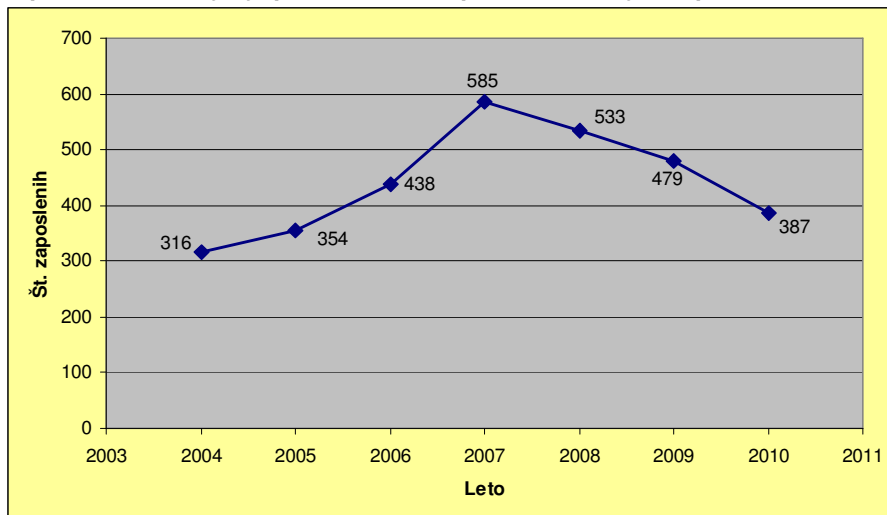


Pri navedenih izvajalcih poštних storitev je bila v obdobju od leta 2004 do leta 2007 opazna neprestana rast števila zaposlenih, posledica zaposlovanja dodatnih kadrov pri večini izvajalcev ter vstopa novega izvajalca na trg poštних storitev v Sloveniji. V letu 2008 je prvič

⁸ Skupno število vseh zaposlenih pri Pošti Slovenije je 6.568.

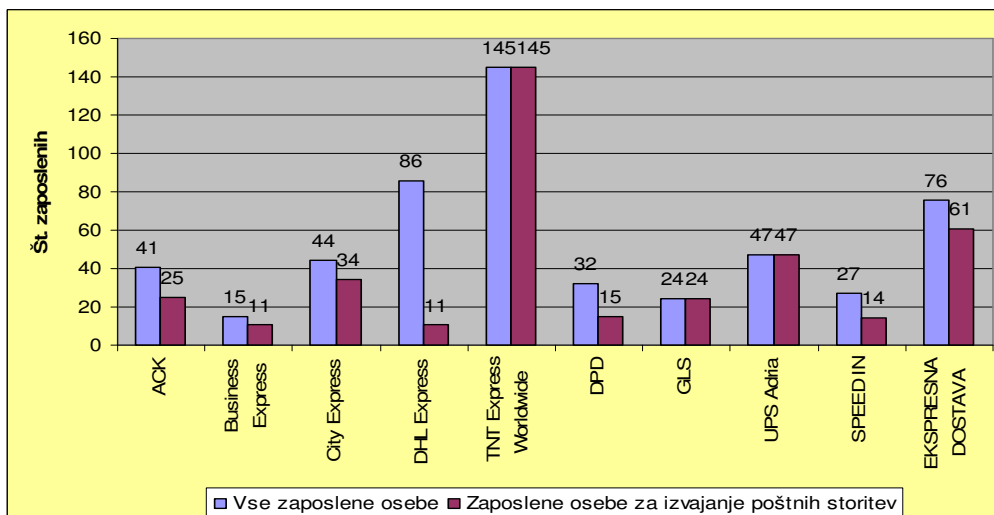
viden padec v številu zaposlenih, predvsem zaradi drastičnega zmanjšanja števila zaposlenih pri enem izmed izvajalcev, podoben padec pa je opazen tudi v letu 2009 (slika 5), razlog je podoben kot leto poprej. Tudi v letu 2010 je opazen trend zmanjševanja zaposlenih pri teh izvajalcih, v prvi vrsti zaradi zmanjšanja števila zaposlenih pri družbah TNT Express Worldwide in EKSPRESNA DOSTAVA ter neupoštevanja družbe Izberi d.o.o., saj le-ta v letu 2010 ni izvajala nobenih poštnih storitev.

Slika 5: Št. zaposlenih za izvajanje poštnih storitev pri ostalih izvajalcih poštnih storitev (2004 – 2010)



V povezavi z zaposlenimi iz naslova izvajanja poštnih storitev je potrebno opozoriti na dejstvo, da je skupno število vseh zaposlenih pri ostalih izvajalcih poštnih storitev 537, poštne storitve pa naj bi jih izvajalo 387 (slika 6).

Slika 6: Št. vseh zaposlenih in zaposlenih zgolj za izvajanje poštnih storitev pri ostalih izvajalcih poštnih storitev v l. 2010



2. Omrežje

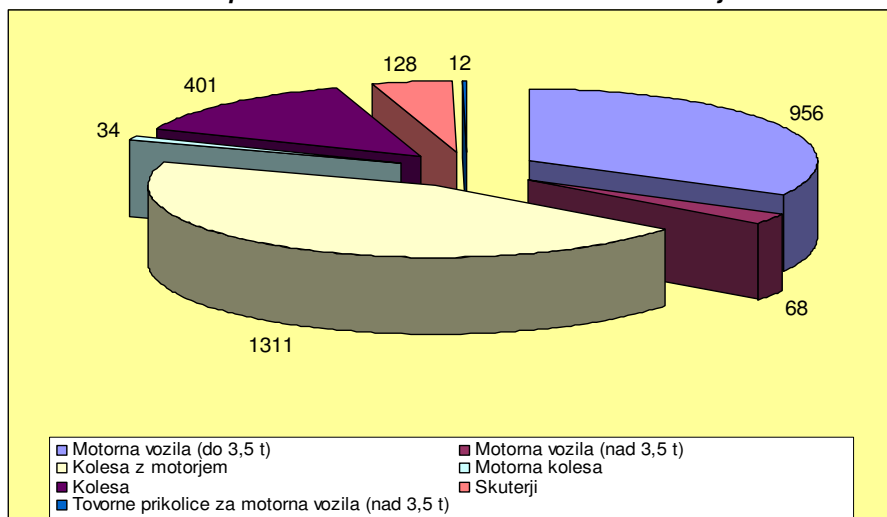
2.1 Pošta Slovenije

V letu 2010 je Pošta Slovenije posedovala 2.910 različnih premičnih delovnih sredstev (slika 7), 53 več kot leto prej.

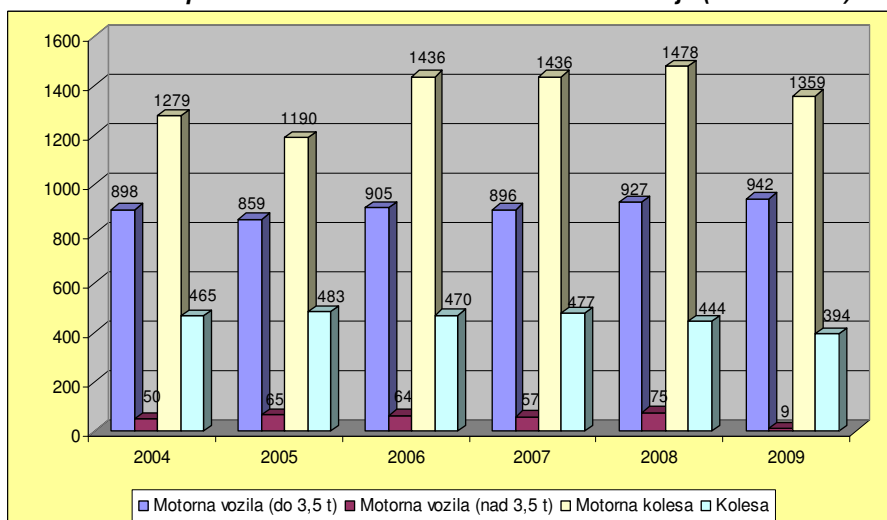
V primerjavi z letom 2009 (slika 8) je Pošta Slovenije občutno povečala število motornih vozil s skupno težo nosilnosti nad 3,5 t (59), povečala pa je tudi število motornih vozil s skupno težo nosilnosti do 3,5 t, in sicer za 14. Trend povečanja števila premičnih delovnih sredstev je bil opazen tudi v primeru motornih koles (15), skuterjev (4) in koles (7), zmanjšalo pa se je število koles z motorjem (48).

Pošta Slovenije je v letu 2009 imela v lasti tudi štiri (4) kolesa na električni pogon, število vozil na električni pogon pa je v letu 2010 povečala za 27.

Slika 7: Vrste premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije v I. 2010



Slika 8: Št. premičnih delovnih sredstev Pošte Slovenije (2004 – 2010)



Število nepremičnih delovnih sredstev, oziroma kontaktnih točk Pošte Slovenije je nemogoče primerjati s številom poslovalnic ter sortirnih centrov in skladišč ostalih desetih (10) izvajalcev

poštnih storitev, saj je razdelitev pri Pošti Slovenije vezana na izpolnitev zahtev iz 4. člena Splošnega o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010), kjer je zapisano, da je kontaktna točka, ki je namenjena neposrednemu delu z uporabniki poštne storitve, lahko organizirana kot:

- pošta,
- pogodbeni pošta ter
- posebna organizacijska oblika kontaktne točke (npr. izpostavljeno okence, pismonoška postaja ali premična pošta)

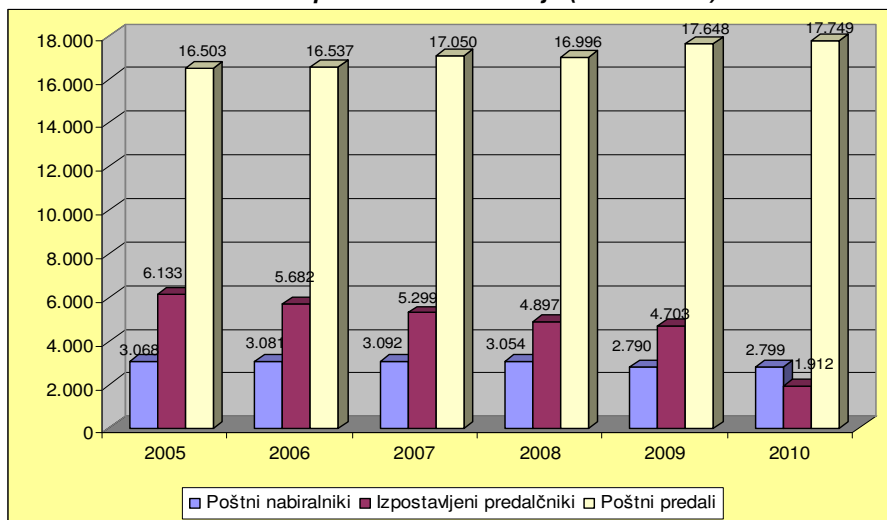
Na dan 31.12.2010 je imela Pošta Slovenije 528 stalnih pošt, 1 sezonsko in 2 začasni pošti. Prav tako je imela 2 začasni pogodbeni pošti, 2 stalna izpostavljena okenca, 24 premičnih pošt in 2 poštno logistična centra, kar predstavlja enako število kontaktnih točk kot v letu 2009.

Število stalnih kontaktnih točk se je v primerjavi z letom 2009 zmanjšalo za 3, in sicer kot posledica preoblikovanja teh kontaktnih točk v premične pošte.

Poleg kontaktnih točk poseduje Pošta Slovenije v svojem poštnem omrežju še naslednje naprave (slika 9):

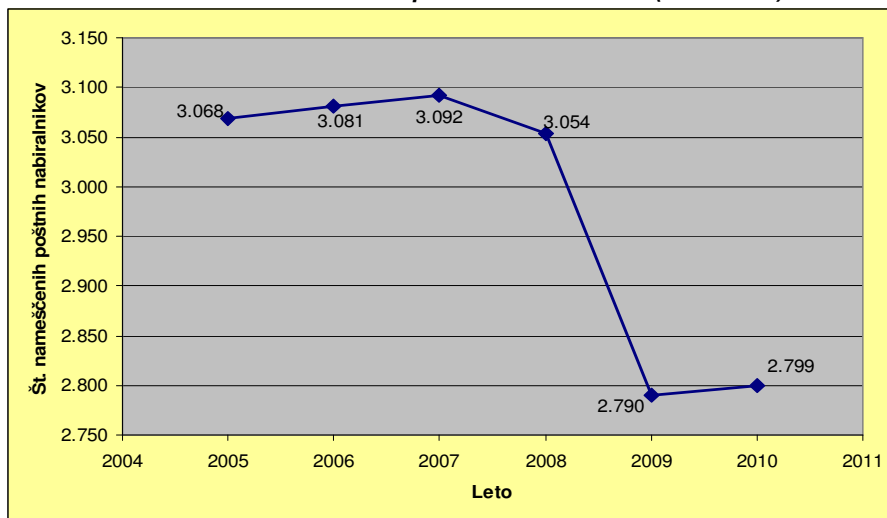
- Število poštne nabiralnikov..... 2.799
- Število izpostavljenih predalčnikov..... 1.912
- Število poštne predalov..... 17.749

Slika 9: Naprave Pošte Slovenije (2005 – 2010)



V letu 2010 se je število poštne nabiralnikov zmanjšalo le za 9, neprimerno manj kot leta 2009, ko je Pošta Slovenije odstranila kar 264 poštne nabiralnikov (slika 10).

Slika 10: Št. nameščenih poštних nabiralnikov (2005-2010)



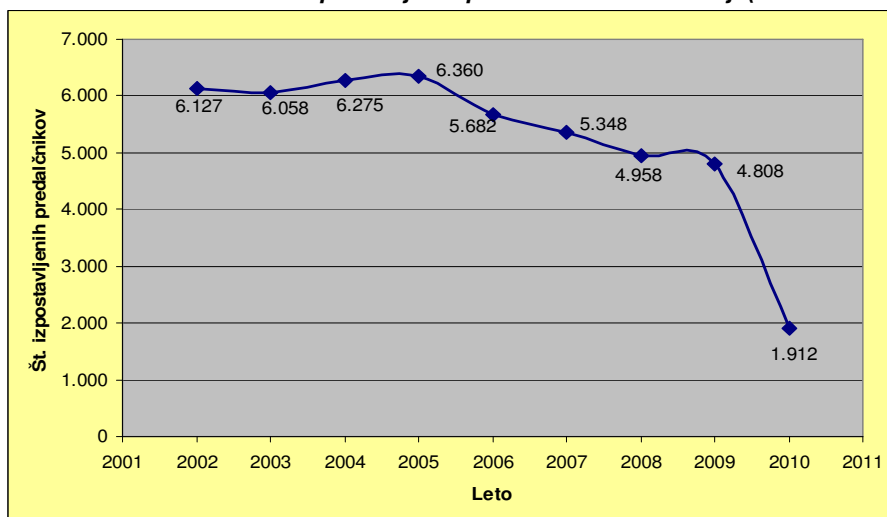
Agencija si že vrsto let prizadeva, da bi Pošta Slovenije zmanjšala število nameščenih izpostavljenih predalčnikov tam, kjer dostava ni nevarna za dostavljavca. V obdobju od leta 2002 do konca leta 2009 je Pošta Slovenije ukinila 1.494 izpostavljenih predalčnikov. V letu 2009 je bilo odstranjenih 264 izpostavljenih predalčnikov, kar je predstavljalo približno 8 % vseh nameščenih izpostavljenih predalčnikov (slika 11).

Leta 2010 je Agencija problematiko vročanja preko izpostavljenih predalčnikov uredila v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 22/2010), pomemben del tega dokumenta pa je določitev vrste izjem, ki so lahko trajne ali začasne, in sicer iz razloga:

- oteženega dostopa do naslovnika ali
- skrbi za zdravje in varnost dostavljavca poštних pošiljk.

Glede na spremenjene kriterije vročanja preko izpostavljenih predalčnikov, je morala Pošta Slovenije v letu 2010 ukiniti skoraj 3.000 izpostavljenih predalčnikov, tako da je na dan 31.12.2010 znašal odstotek gospodinjev, ki jim Pošta Slovenije vroča pošiljke preko izpostavljenih predalčnikov le še 0,27 %.

Slika 11: Št. nameščenih izpostavljenih predalčnikov v Sloveniji (2002 – 2010)

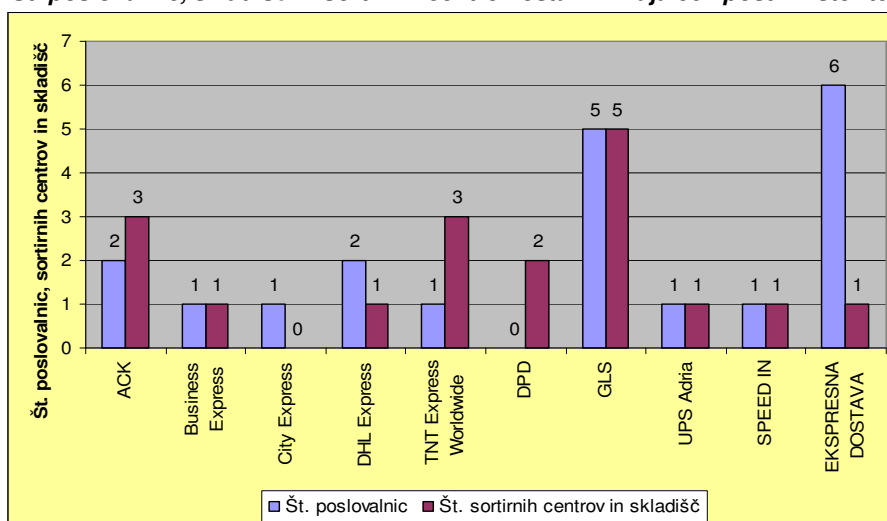


Agencija bo tudi v prihodnje vztrajala pri doslednem upoštevanju kriterijev pri določanju izjem, zapisanih v Splošnem aktu o izjemah pri izvajanju univerzalne poštne storitve.

2.2 Ostali izvajalci poštnih storitev

Svoje poslovalnice, skladišča ali sortirnice imajo vsi ostali izvajalci poštnih storitev, pri čemer družba DPD nima lastne poslovalnice. Prikazane podatke je potrebno jemati z določeno mero previdnosti, saj delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih. Največje število nepremičnih delovnih sredstev ima podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS, najmanjše število pa je zabeleženo pri izvajalcu City Express (slika 12).

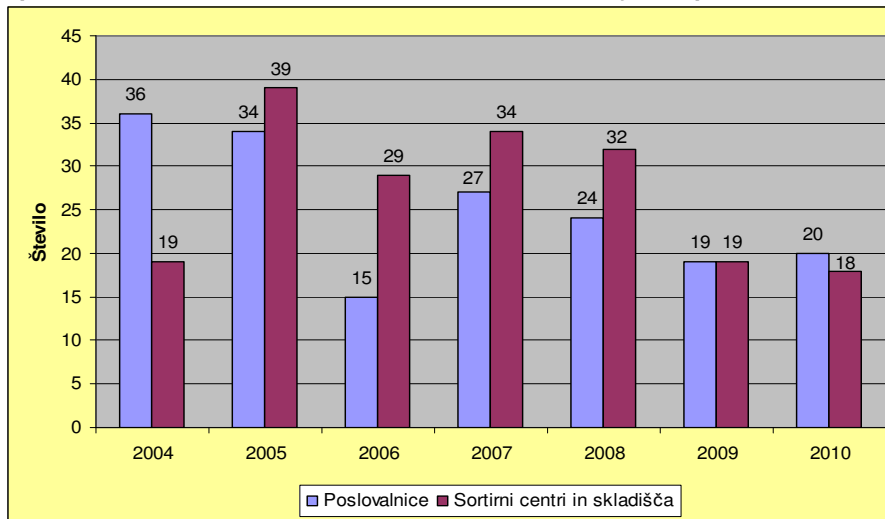
Slika 12: Št. poslovalnic, skladišč in sortirnih centrov ostalih izvajalcev poštnih storitev v I. 2010



Število poslovalnic, sortirnih centrov in skladišč ostalih izvajalcev poštnih storitev se je v obdobju od leta 2004 do 2006 zmanjševalo (zmanjševanje stroškov, prestrukturiranje, itd), v letu 2007 pa zopet naraslo, kar je posledica vstopa novega izvajalca na trg poštnih storitev v Sloveniji. V letu 2008 se je število nepremičnih delovnih sredstev nekoliko zmanjšalo, predvsem zaradi zmanjševanja stroškov nekaterih izvajalcev, kar je opazno tudi v letu 2009. V letu 2010 se je število poslovalnic povečalo za eno, hkrati pa se je za enako vrednost zmanjšalo število sortirnih centrov in skladišč (slika 13).

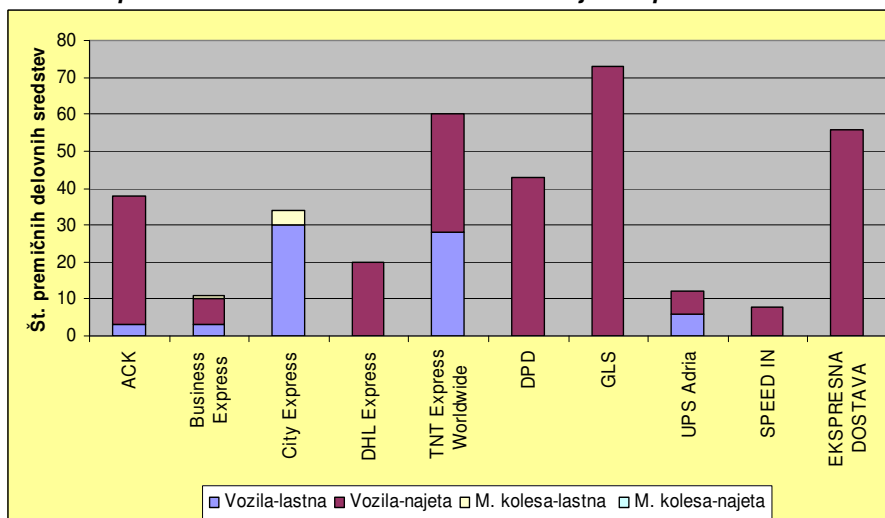
Ponovno pa je potrebno poudariti, da delujejo v okviru nekaterih podjetij poslovalnice, sortirni centri in skladišča v istih prostorih.

Slika 13: Št. poslovalnic, sortirnih centrov in skladišč ostalih izvajalcev poštne storitve (2004 – 2010)



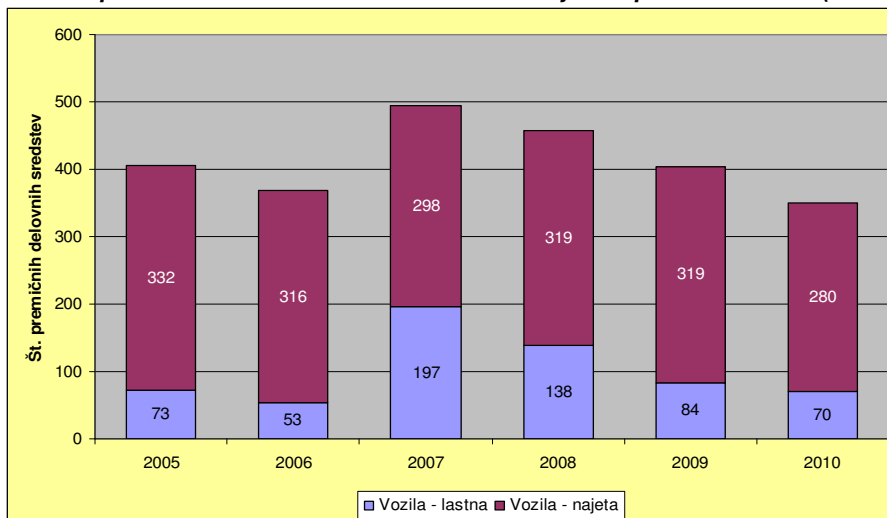
Slika 14 prikazuje premožna delovna sredstva ostalih izvajalcev poštne storitve v letu 2010. Največ le-teh poseduje podjetje GENERAL LOGISTICS SYSTEMS, in sicer 73 najetih motornih vozil. Sledi družba TNT Express Worldwide z 28-imi lastnimi in 32-imi najetimi motornimi vozili. Sledi družba EKSPRESNA DOSTAVA s 56-imi najetimi motornimi vozili. Najmanj premožnih delovnih sredstev ima podjetje SPEED IN, ki ima najetih 8 motornih vozil.

Slika 14: Št. premožnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2010



Naslednja slika prikazuje število motornih vozil (lastnih in najetih) ostalih izvajalcev poštne storitve v obdobju od leta 2005 do 2010. Opazna je porast števila motornih vozil v letu 2007, kar je posledica nakupa novih vozil enega izmed izvajalcev in pa že prej omenjenega vstopa novega izvajalca na trg poštne storitve v Sloveniji v tem letu. V letu 2008 je viden predvsem padec v številu lastnih vozil, podobno pa je bilo tudi v letu 2009, ko je število najetih motornih vozil ostalo enako kot leto poprej, drastično pa se je zmanjšalo število lastnih motornih vozil. Trend zmanjševanja premožnih delovnih sredstev se je nadaljeval tudi v letu 2010, ko se je število lastnih vozil zmanjšalo za 14 ter najetih za 39.

Slika 15: Št. premičnih delovnih sredstev ostalih izvajalcev poštnih storitev (2005-2010)

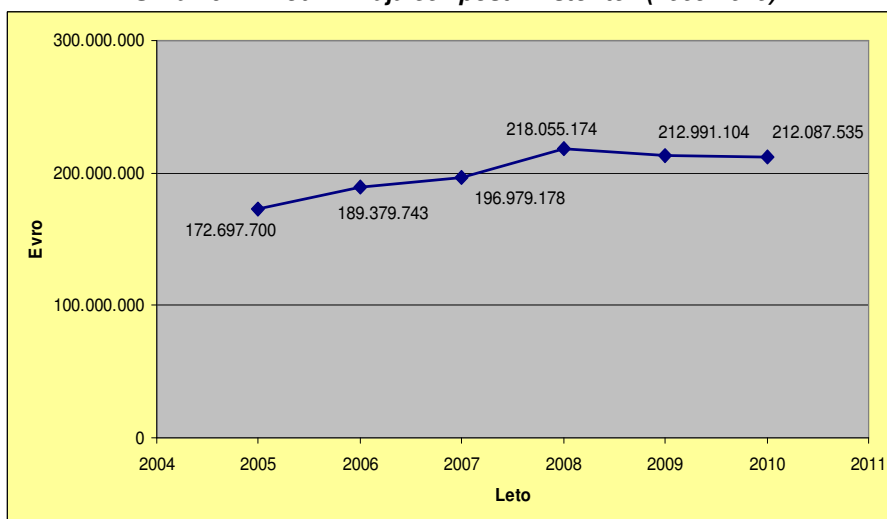


Razmerje med najetimi in lastnimi motornimi vozili je v letu 2010, v primerjavi z letom 2009 skoraj identično in je znašalo 80 % za najeta in 20 % za lastna vozila.

3. Prihodki

Prihodki izvajalcev poštnih storitev v letu 2010 so se v primerjavi z letom 2009 zmanjšali za približno 0,4 %, kar pomeni po obdobju 2008-2009 šele drugi prvi padec od leta 2005. (slika 16).

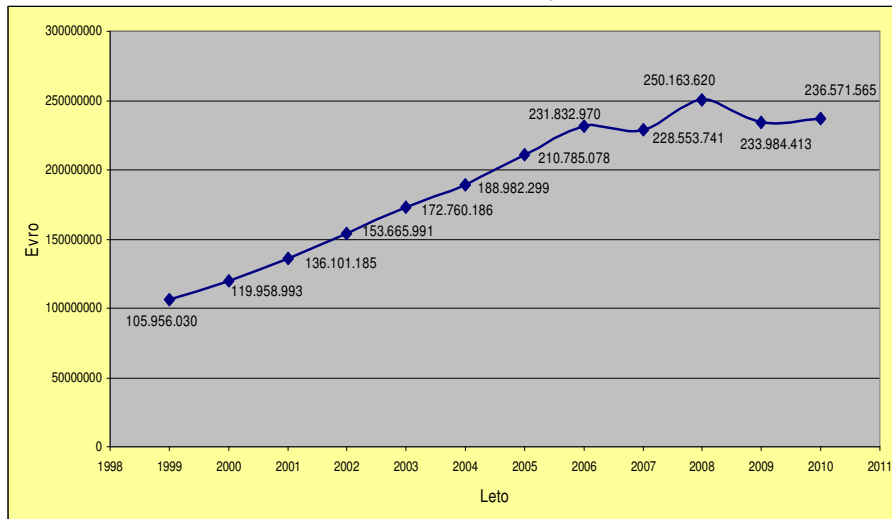
Slika 16: Prihodki izvajalcev poštnih storitev (2005-2010)



V poštni dejavnosti ima še naprej vodilni položaj Pošta Slovenije, in sicer 82 % delež (slika 2).

Prihodki Pošte Slovenije so v letu 2010 znašali 236.571.565 evrov in so se v primerjavi z letom 2009 povečali za dober odstotek (slika 17), kar pomeni ponovno rast glede na prejšnje leto.

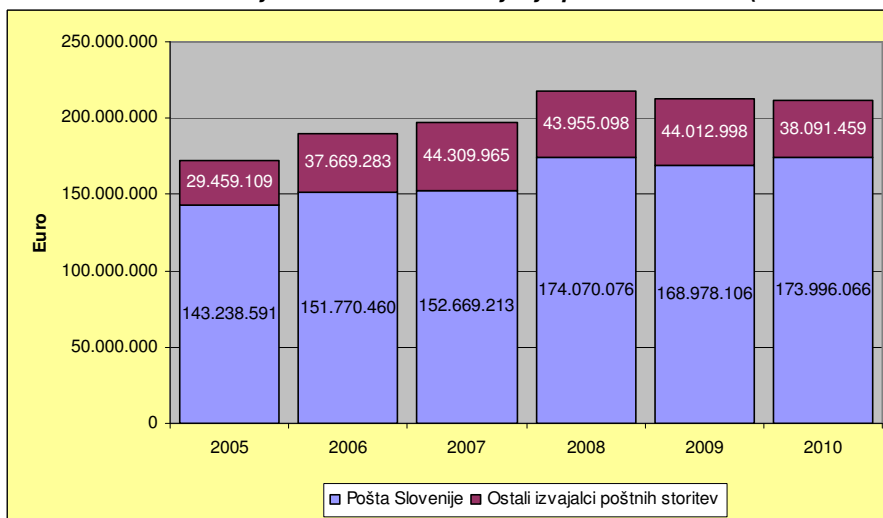
Slika 17: Prihodki Pošte Slovenije (1999 – 2010)



Prihodki Pošte Slovenije iz naslova izvajanja poštnih storitev so v letu 2010 znašali 173.996.066 evrov, kar pomeni približno 3 % rast v primerjavi z letom 2009.

Prihodki ostalih izvajalcev poštnih storitev so se v letu 2010 zmanjšali za kar 13,5 % in se po vrednosti približali ravni iz leta 2006.

Slika 18: Prihodki izvajalcev iz naslova izvajanja poštnih storitev (2005 – 2010)



4. Storitve ostalih izvajalcev poštnih storitev

V letu 2010 so vsi ostali izvajalci poštnih storitev izvajali prenos paketnih pošiljk, prenos pisemskih pošiljk pa pet (5) izvajalcev, eden manj kot leto poprej.

Storitev prenosa drugih vrst pošiljk (časopisi, knjige, katalogi in periodičen tisk) je ponujal zgolj eden izmed izvajalcev.

Večina ostalih izvajalcev poštnih storitev svojim uporabnikom ponuja terminsko dostavo pošiljk, brezplačno ponovno dostavo ter carinjenje in skladiščenje poštnih pošiljk.



V primeru dodatnih storitev so le-te porazdeljene med vse te izvajalce poštних storitev, dva (2) izvajalca pa pošiljke prevzemata, jih označita s poštino ter jih dostavita na poštna okenca Pošte Slovenije, ki poskrbi za njihovo usmerjanje in vročitev.

Prenos nenaslovljenih poštних pošiljk ni izvajal noben izmed teh izvajalcev poštних storitev.

Vrste storitev, ki jih izvajajo posamezni izvajalci poštних storitev, so razvidne iz slike 19.



APEK

Slika 19: Vrste izvajanih storitev ostalih izvajalcev poštnih storitev v I. 2010

	ACK	Business Express	City Express	DHL	TNT	DPD	GLS	UPS Adria	SPEED IN	EKSPRESNA DOSTAVA
Prenos pisemskih pošiljk	NE	DA	NE	DA	DA	NE	NE	DA	DA	NE
Prenos paketnih pošiljk	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA	DA
Prenos drugih vrst pošiljk	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE	NE	NE
Terminska dostava pošiljk	DA	DA	DA	DA	DA	NE	NE	DA	NE	NE
Sobotna dostava pošiljk	NE	DA	NE	NE	DA	NE	NE	DA	NE	DA
Brezplačna ponovna dostava	DA	DA	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE
Prevzem, frankiranje in dostava na Pošto Slo.	NE	DA	DA	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE
Carinjenje in skladiščenje pošiljk	DA	NE	NE	DA	DA	DA	NE	DA	DA	NE
Predpriprava pošiljk	DA	NE	NE	NE	DA	NE	NE	DA	NE	NE
Spletni programi za pomoč	DA	DA	NE	DA	DA	NE	DA	DA	DA	NE
Ostale storitve	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	DA	NE	NE

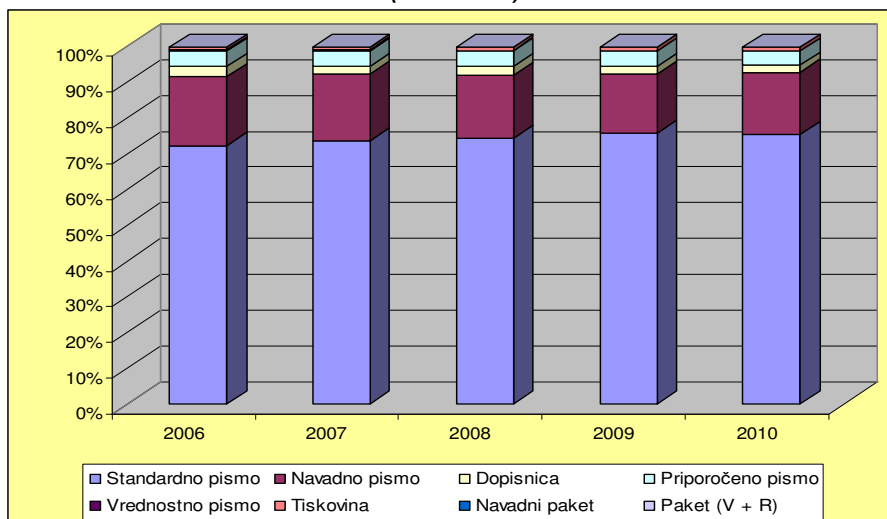


5. Število pošilk

5.1 Pošta Slovenije

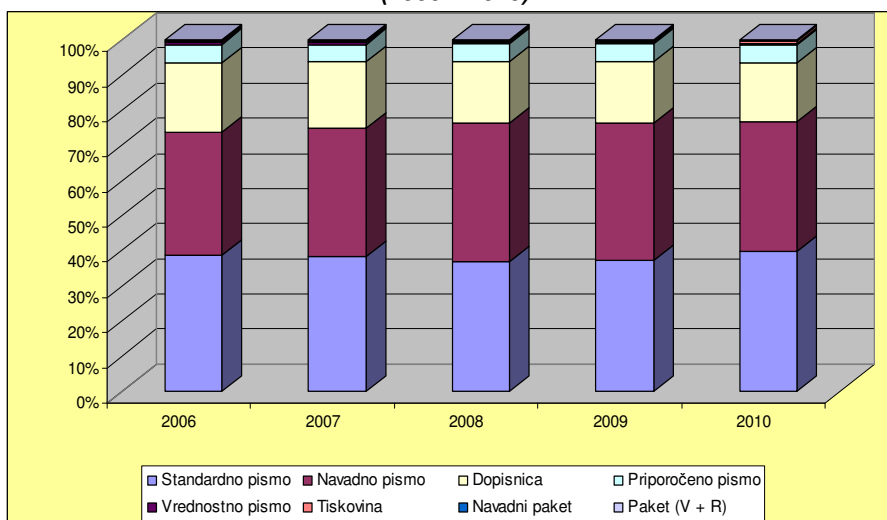
V naboru pošilk, v okviru izvajanja univerzalne poštno storitve v notranjem poštnem prometu (slika 20) je v letu 2010 predstavljal največji delež prenos standardnega pisma (75,5 %), dokaj visok delež ima tudi prenos navadnega pisma (17,5 %). Sledi prenos priporočenih pisem (4,1 %) in dopisnic (1,9 %), ostale štiri (4) storitve (prenos vrednostnih pisem, tiskovin, navadnih paketov in vrednostnih oz. priporočenih paketov) pa ne dosegajo 1 % deleža. Deleži so podobni kot v prejšnjih letih.

Slika 20: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštno storitve v notranjem poštnem prometu (2006-2010)



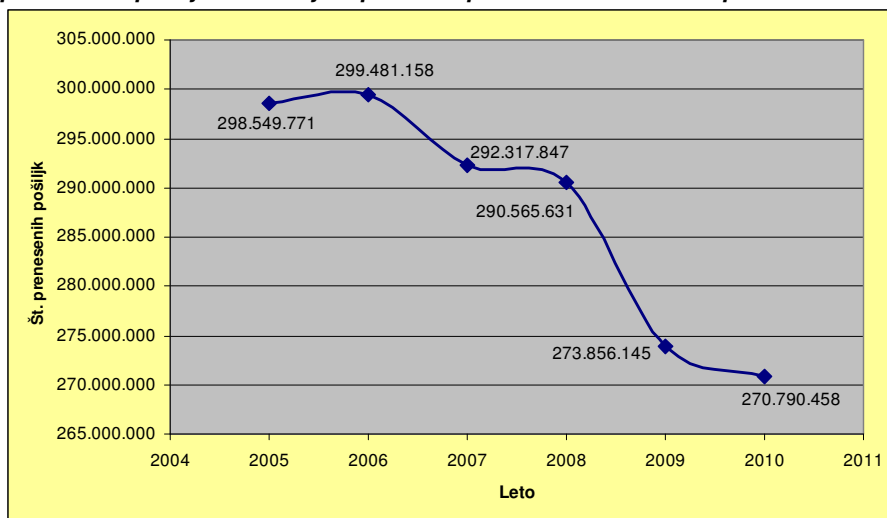
V mednarodnem poštnem prometu (slika 21) imata podoben delež prenos standardnega (39,8 %) in navadnega pisma (36,9 %), dokajšen delež predstavlja tudi prenos dopisnic (16,7 %). Z dobrimi 5 % sledi prenos priporočenih pisem, ostale štiri (4) storitve pa predstavljajo zgolj 1 % delež. Deleži bistveno ne odstopajo od deležev v obdobju 2006 - 2009.

Slika 21: Deleži pošilk v okviru izvajanja univerzalne poštno storitve v mednarodnem poštnem prometu (2006 - 2010)



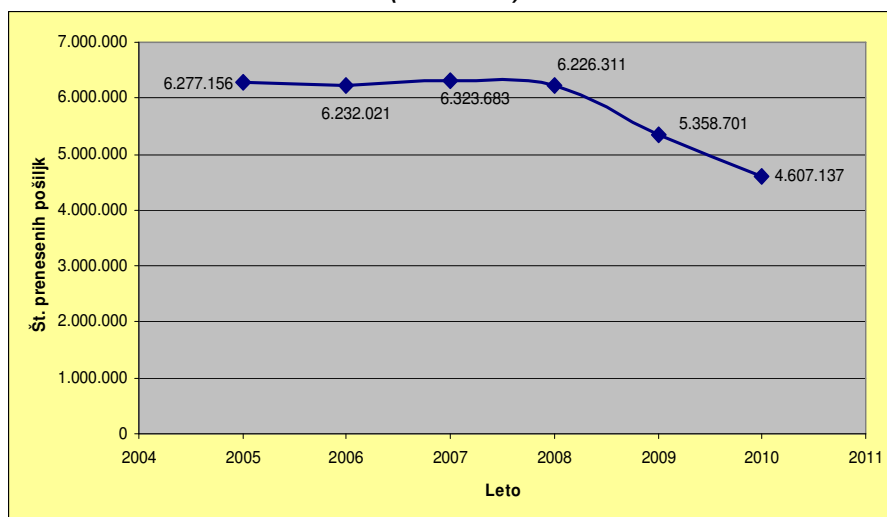
Glede na število vseh prenesenih pošiljk v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve je v notranjem poštnem prometu v letu 2010, glede na podatke iz leta 2009, opaziti dober enoodstoten padec, s čimer se nadaljuje negativni trend viden v zadnjih letih. V letu 2009 je le-ta znašal kar 6 %, v letu 2007 0,6 % ter v letu 2006 približno 3 % (slika 22).

Slika 22: Št. prenesenih pošiljk v notranjem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005 – 2010)



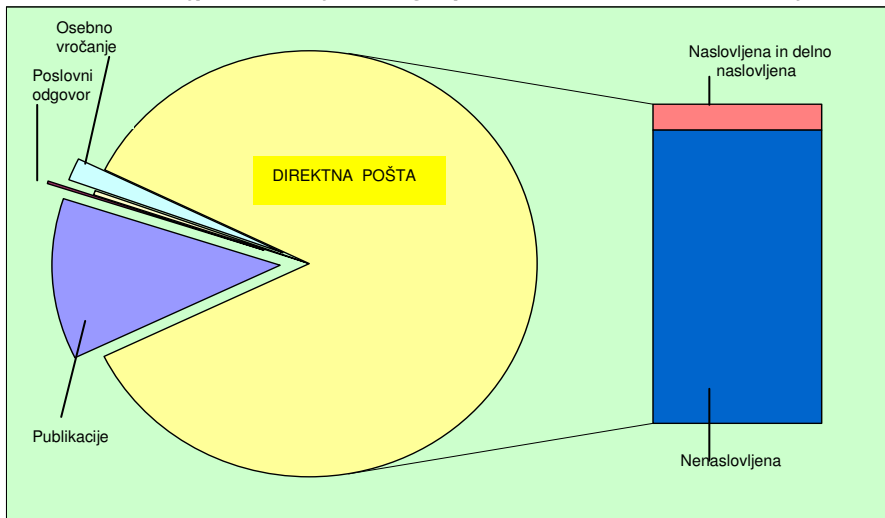
V mednarodnem poštnem prometu je bilo v letu 2010, v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve, v primerjavi z letom poprej, opaziti skoraj 15 % padec v številu prenesenih pošiljk, podobno kot leto prej. V zadnjih letih je opazna rast v številu prenesenih pošiljk vidna zgolj v obdobju 2006 – 2007, ko je le-ta znašala dobrih 1,5 % (slika 23).

Slika 23: Št. prenesenih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu - univerzalna poštna storitev (2005-2010)



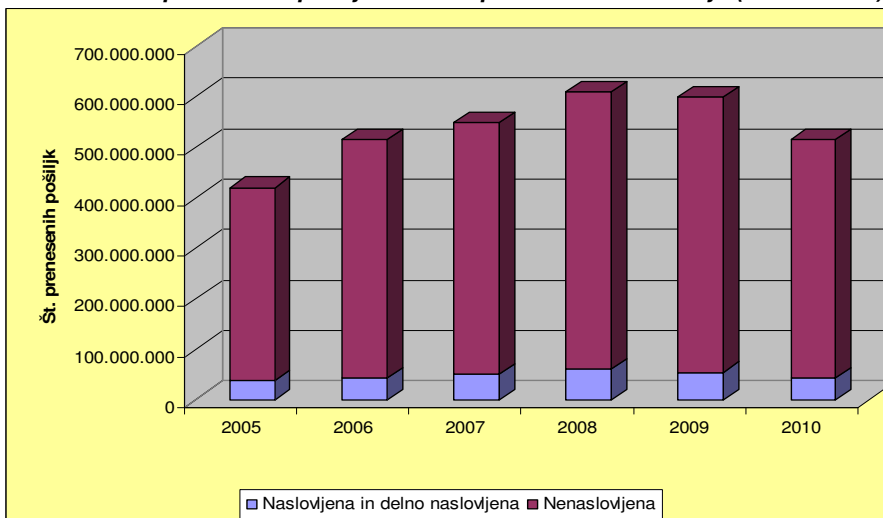
Druge poštne storitve Pošte Slovenije so v raziskavi razdeljene tako, kot je opisano v Splošnih pogojih izvajanja drugih poštne storitev. Prikazani izračuni (slika 24) so agregatne oblike, saj so storitve v več primerih še dodatno razčlenjene. Deleži teh pošiljk so podobni kot v vseh prejšnjih letih raziskav.

Slika 24: Deleži najpomembnejših drugih poštnih storitev Pošte Slovenije v I. 2010



Število prenesenih pošiljk direktne pošte se je v letu 2010, glede na podatke iz leta 2009, zmanjšalo za kar 14 %, kar je glede na prejšnja leta, ko je število prenesenih pošiljk te vrste nenehno raslo, z izjemo rahlega padca v letu 2009, velik padec v količini prenesenih pošiljk te vrste (slika 25).

Slika 25: Št. prenesenih pošiljk direktne pošte Pošte Slovenije (2005 – 2010)



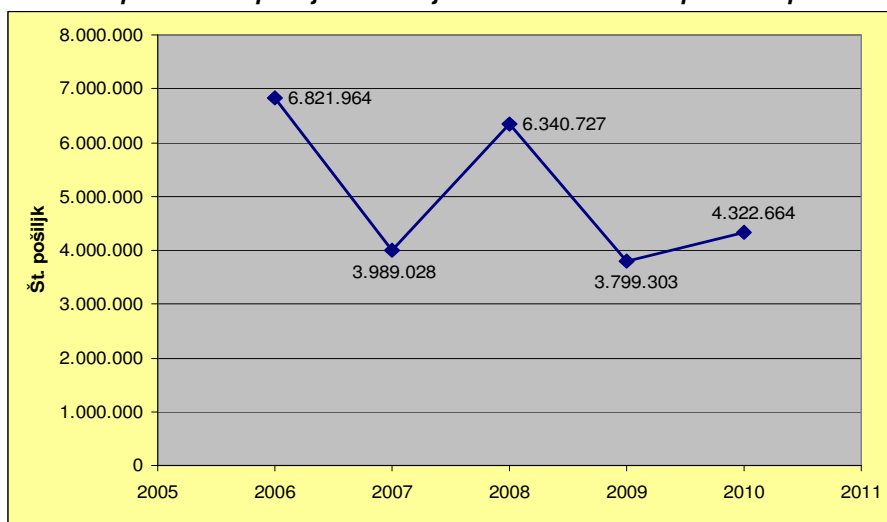
5.2 Ostali izvajalci poštnih storitev

Zaradi v uvodu omenjene omejitve, so vsi podatki o količinah prenesenih pošiljk prikazani le v agregatni obliki, nanašajo pa se na vse ostale izvajalce poštnih storitev, z izjemo Pošte Slovenije.

Storitev prenosa nenaslovljenih reklamnih sporočil in pisemskih pošiljk (brez dodane vrednosti) v notranjem poštnem prometu ni v letu 2010 izvajal noben izmed ostalih izvajalcev poštnih storitev.

Če primerjamo celotne količine prenesenih pošiljk ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem in mednarodnem poštnem prometu v obdobju od leta 2006 do 2010 (slika 26) ugotovimo nihajoče vrednosti skozi vsa obdobja raziskav. V letu 2009 je število prenesenih pošiljk upadlo za kar 40 % in doseglo najnižjo vrednost, v letu 2010 pa se je vrednost nekoliko dvignila.

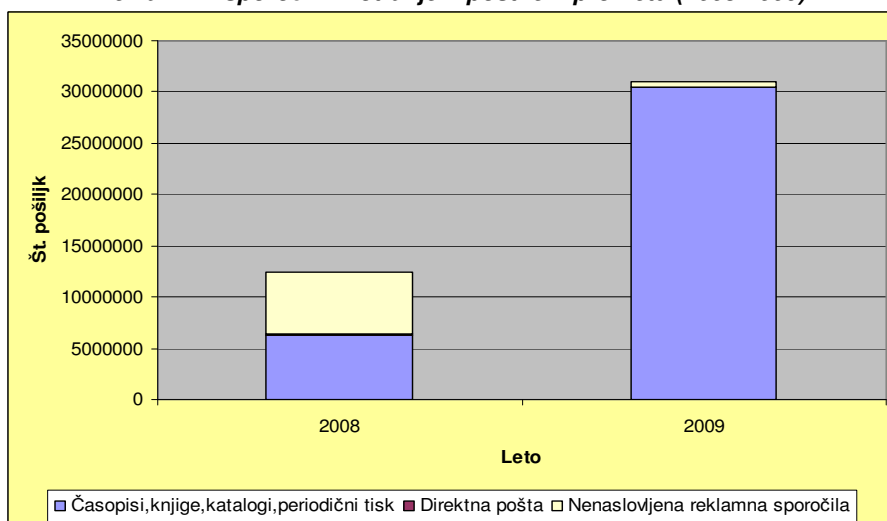
Slika 26: Število vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu (2006 – 2010)



V sliki 26 ni vključeno število prenesenih pošiljk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu, saj bi vključitev teh pošiljk popačila celotno sliko, in sicer zaradi izjemno velikega števila teh pošiljk v letih 2008 in 2009 ter hkrati neizvajanja teh storitev pred letom 2008. Število teh prenesenih pošiljk je prikazano v sliki 28. Iz nje je razvidno, da je bilo v letu 2009 prenesenih neprimerno večje število časopisov, knjig, katalogov in periodičnega tiska kot v letu 2008, nasprotno pa je bilo leta 2008 prenesenih več nenaslovljenih reklamnih sporočil.

V letu 2010 ni bilo prenesenih nobenih nenaslovljenih reklamnih sporočil, izredno malo število časopisov, knjig, katalogov ter periodičnega tiska (2.215) in le slabih 30.000 pošiljk direktne pošte, zato te vrednosti niso del slike 27.

Slika 27: Št. prenesenih časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska, direktne pošte in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu (2008-2009)

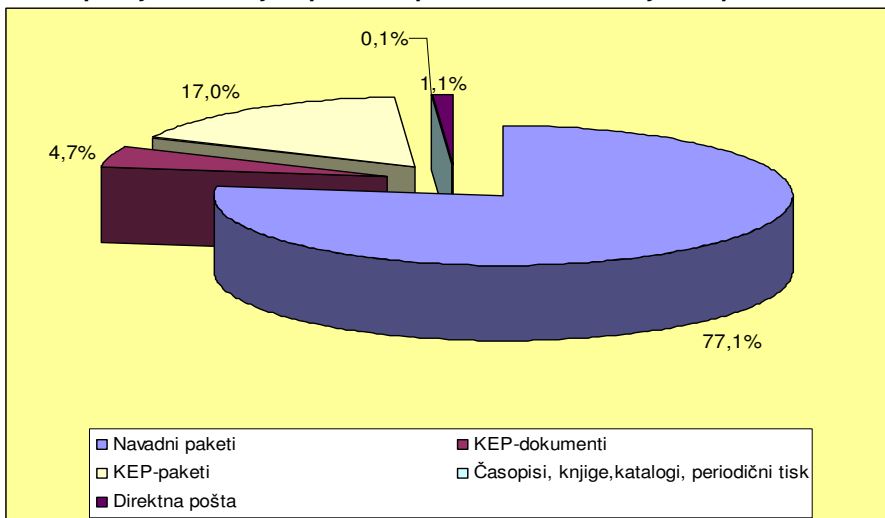




V notranjem in mednarodnem poštnem prometu so bili v letu 2010 deleži prenesenih pošiljk razdeljeni na način, kot je prikazano na slikah 28, 29 in 30. Tudi pri teh primerjavah ni bilo upoštevano število prenesenih pošiljk direktne pošte, časopisov, knjig, katalogov, periodičnega tiska in nenaslovljenih reklamnih sporočil v notranjem poštnem prometu, in sicer iz že navedenih razlogov.

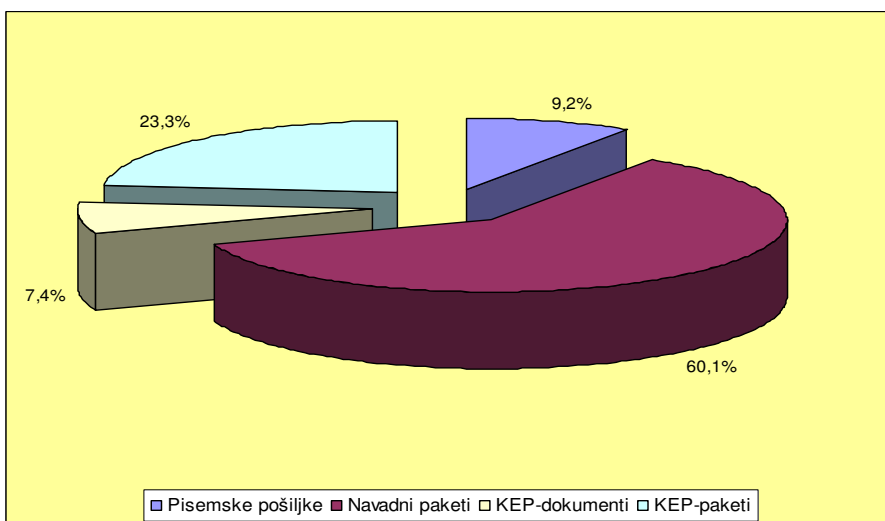
V notranjem poštnem prometu (slika 28) je bilo s strani ostalih izvajalcev poštnih storitev prenesenih največ navadnih paketov (77,1 %). Sledi prenos KEP paketov (17,0 %), delež prenesenih KEP dokumentov je bil majhen (4,7 %). Na sliki ni vključenih pisemskih pošiljk, saj je bilo preneseno število izredno majhno.

Slika 28: Deleži pošiljk v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštnih storitev v I. 2010



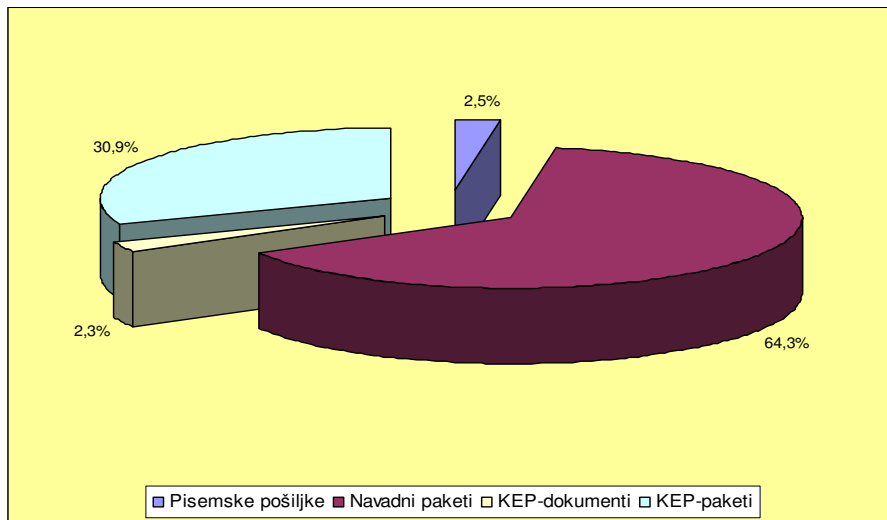
V mednarodnem poštnem prometu v odpravi (slika 29) so ostali izvajalci poštnih storitev izvajali zgolj štiri (4) vrste storitev. Največji delež je predstavljal prenos navadnih paketov (60,1 %), sledi prenos KEP paketov (23,3 %). Prenos pisemskih pošiljk je bil 9,2 %, prenos KEP dokumentov pa 7,4 %. Navedeni deleži storitev so skoraj enaki deležem iz leta 2009.

Slika 29: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (odprava) ostalih izvajalcev poštnih storitev v I. 2010



Tudi v mednarodnem poštnem prometu v prispetju (slika 30) so ostali izvajalci poštne storitve izvajali zgolj štiri (4) vrste storitev, pri čemer je bilo prenesenih največ navadnih paketov (64,3 %), sledi prenos KEP paketov (30,9 %), pisemskih pošiljk (2,5 %) in KEP dokumentov (2,3 %), podobno kot leto prej.

Slika 30: Deleži pošiljk v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2010

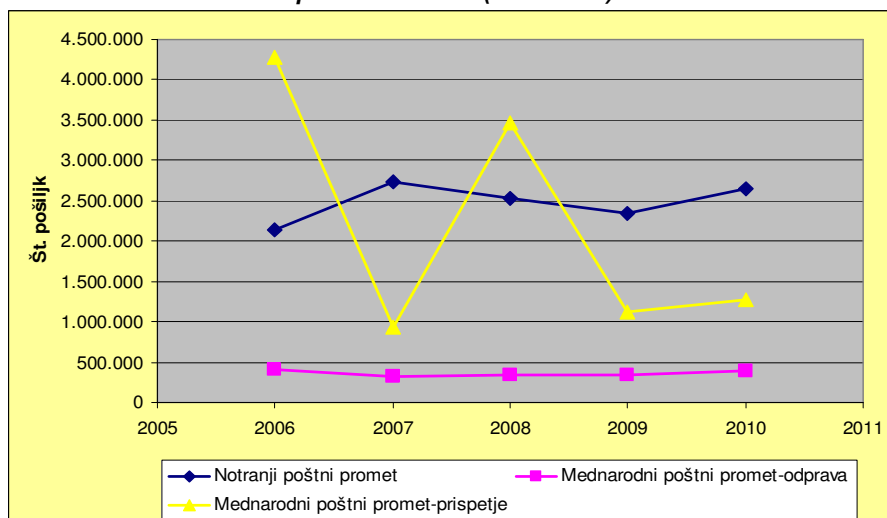


Pri primerjavi vseh prenesenih pošiljk v obdobju od leta 2006 do 2010 je v notranjem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve opazen trend upadanja vse od leta 2007, v letu 2010 pa viden rahel porast v količini prenesenih pošiljk.

V mednarodnem poštnem prometu (prispetje) je vse od leta 2006 do leta 2009 opazno nenehno nihanje v številu prenesenih pošiljk, v letu 2010 pa se ta trend umiril.

Najbolj konstantne so količine prenesenih pošiljk v mednarodnem poštnem prometu v odpravi, kjer je to število skozi vsa leta raziskav skoraj enako.

Slika 31: Št. vseh prenesenih pošiljk v notranjem in mednarodnem poštnem prometu ostalih izvajalcev poštne storitve (2006-2010)

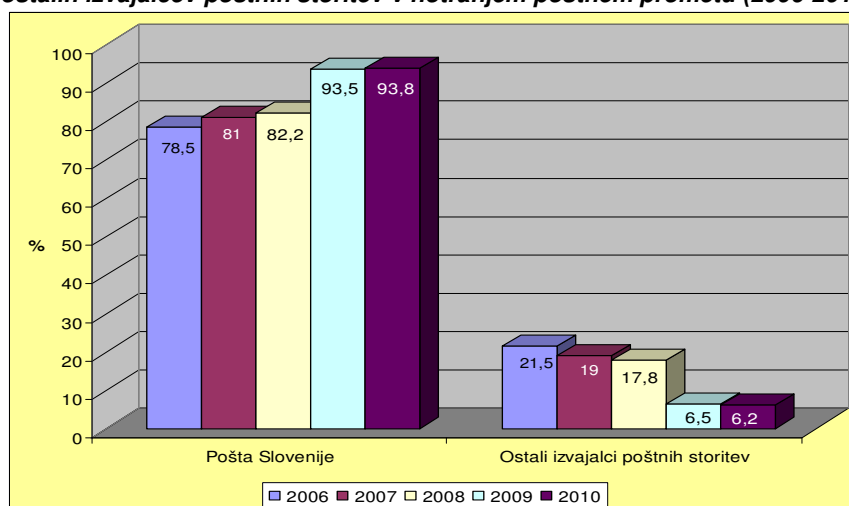


5.3 Primerjava izbranih storitev Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštних storitev

Obseg poštних storitev Pošte Slovenije je bistveno drugačen od storitev ostalih izvajalcev poštних storitev. Edina primerjava je mogoča pri storitvah »poslovni paket« in »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvah prenosa paketov in dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev.

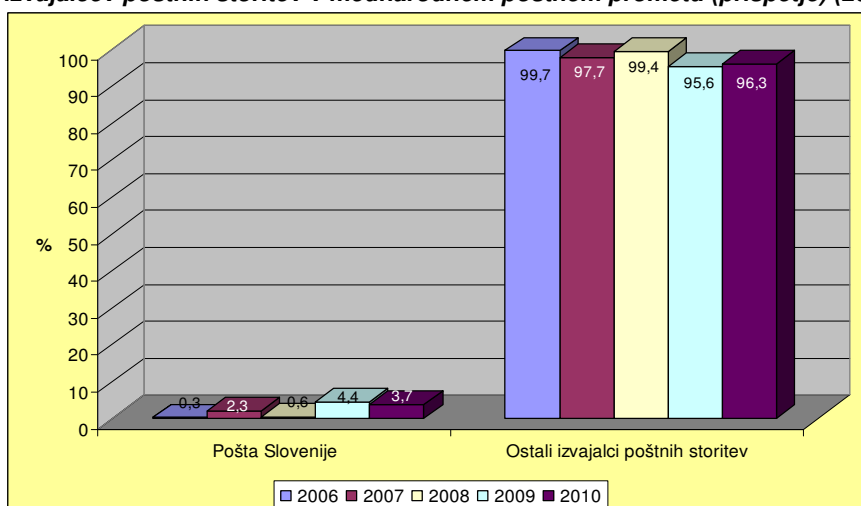
Pri prenosu paketov z dodano vrednostjo v notranjem poštнем prometu je imela Pošta Slovenije (»poslovni paket«) v letu 2010 glede na ostale izvajalce poštних storitev (KEP paketi) 93,8 % delež, ki se v obdobju od leta 2006 neprestano rahlo dviguje (slika 32), največ v letu 2009, in sicer za 11,3 %.

Slika 32: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštнем prometu (2006-2010)



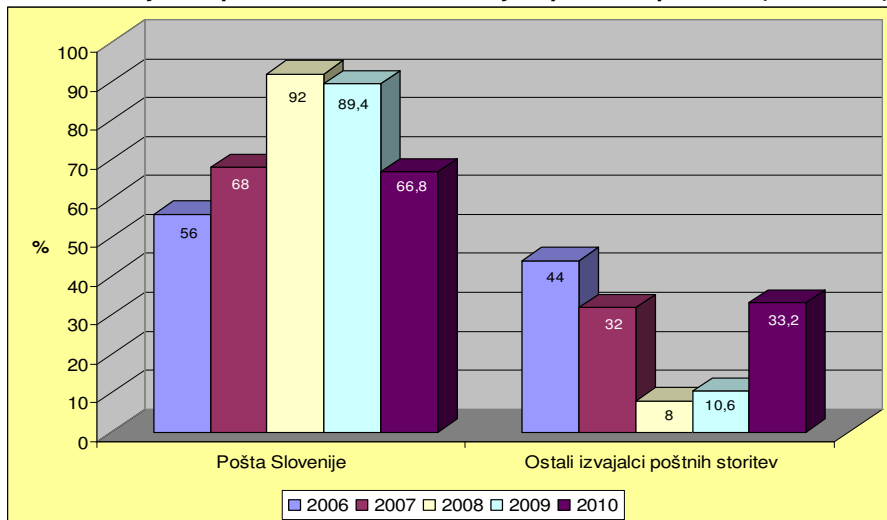
Popolnoma drugačna slika se pokaže pri prenosu paketov v mednarodnem poštнем prometu v prispetju, kjer je bil v letu 2010 delež Pošte Slovenije zgolj 3,7 %, le-ta pa v celotnem obdobju raziskav niha (slika 33). Največji skok je omenjeni delež doživel v letu 2009, ko je narasel za 3,8 %, v letu 2010 pa je doživel rahel padec (0,7 %).

Slika 33: Primerjava med storitvijo »poslovni paket« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštнем prometu (prispetje) (2006-2010)



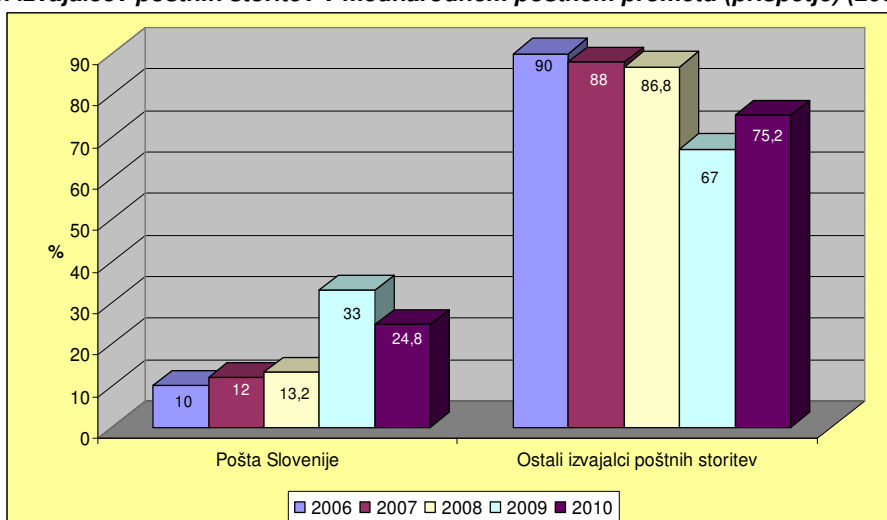
Storitev Pošte Slovenije »hitra pošta« je mogoče primerjati s storitvijo ostalih izvajalcev poštних storitev, in sicer njihovo storitvijo KEP prenosa dokumentov v notranjem poštnem prometu. Iz slike 34 je razvidno, da ima na tem segmentu trga poštних storitev Pošta Slovenije 66,8 % delež, kar je približno 22,6 % manj kot leta leto prej. Največji delež v tem segmentu poštних storitev je imela Pošta Slovenije v letu 2008, ko je le-ta znašal kar 92 % in je v primerjavi z letom 2007 narasel za skoraj 26 %.

Slika 34: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu (2006-2010)



Zopet pa se pokaže drugačna slika pri primerjavi »hitre pošte« Pošte Slovenije in prenosa KEP dokumentov v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) ostalih izvajalcev poštних storitev, kjer je delež Pošte Slovenije 24,8 % in se je v primerjavi z letom 2009 zmanjšal za 8,2 % (slika 35). Od pričetka raziskav je tokrat prvič zabeležen padec omenjenega deleža.

Slika 35: Primerjava med storitvijo »hitra pošta« Pošte Slovenije in KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (prispetje) (2006-2010)

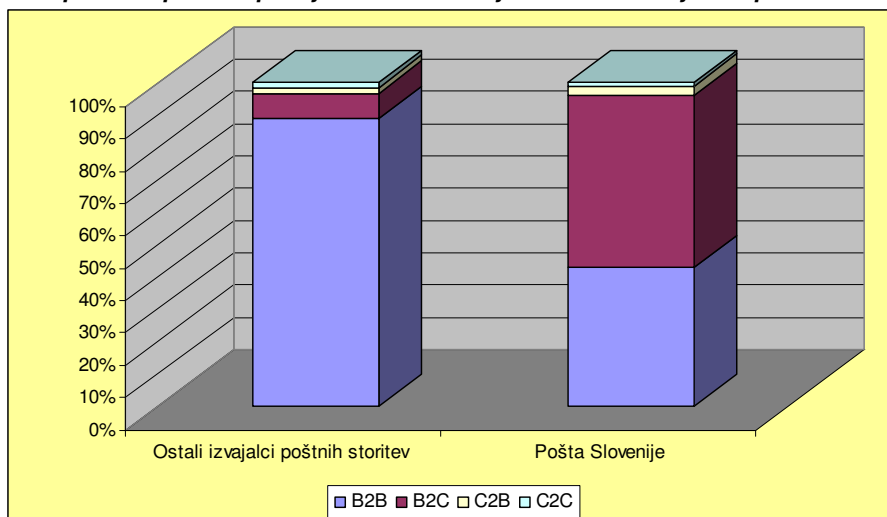


5. Tokovi prenosa poštnih pošiljk

Tokovi prenosa poštnih pošiljk se pri Pošti Slovenije večinoma gibljejo med poslovnimi uporabniki⁹ (43 %) in med poslovnimi uporabniki kot pošiljatelji in fizičnimi osebami kot naslovniki¹⁰ (53 %). Izredno majhni so deleži tokov med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki¹¹ (3 %) ter med zgolj fizičnimi osebami¹² (1 %). Enaki deleži so bili zabeleženi tudi v letu 2009.

Pri ostalih izvajalcih poštne storitve je slika podobna pri tokovih prenosa med fizičnimi osebami kot pošiljatelji in poslovnimi subjekti kot naslovniki (1,8 %) ter med fizičnimi osebami (1,4 %). Tokovi prenosa poštnih pošiljk se večinoma gibljejo med poslovnimi uporabniki (88,9 %), ostali del tokov (7,9 %) pa predstavlja prenos med poslovnimi uporabniki in fizičnimi osebami. V primerjavi z letom 2009 se je povečal delež tokov med poslovnimi uporabniki, in sicer na račun zmanjšanja deleža tokov med poslovnimi uporabniki in fizičnimi osebami.

Slika 36: Tokovi prenosa poštnih pošiljk Pošte Slovenije in ostalih izvajalcev poštne storitve v I. 2010



6. Pritožbe

V skladu z veljavno zakonodajo¹³ je Pošta Slovenije kot izvajalec univerzalne poštne storitve s 1. marcem 2007 pričela s centralnim vodenjem in obravnavanjem pritožb in odškodninskih postopkov glede na zahteve standarda kakovosti poštne storitve SIST EN 14012:2004 in v letu 2009 prvič prikazala uradne podatke o pritožbah, reklamacijah in odškodninskih postopkih iz naslova izvajanja univerzalne poštne storitve za celotno leto 2008. Tudi v letu 2010 je Pošta Slovenije na enak način vodila pritožbene in odškodninske postopke.

V letu 2010 je bilo zoper Pošto Slovenije v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve vloženo 2.225 pritožb oz. reklamacij, največ zaradi izgube ali občutne prekoračitve roka prenosa, in sicer kar 78,7 % (slika 37).

⁹ B2B

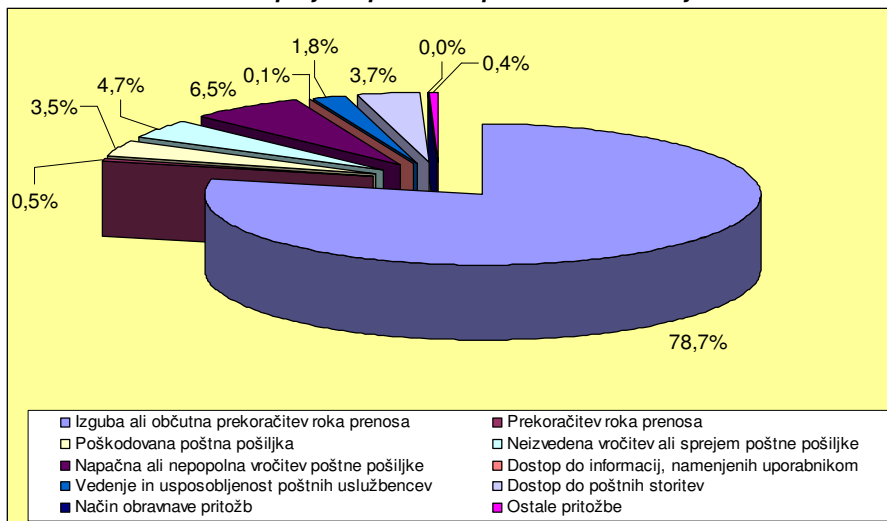
¹⁰ B2C

¹¹ C2B

¹² C2C

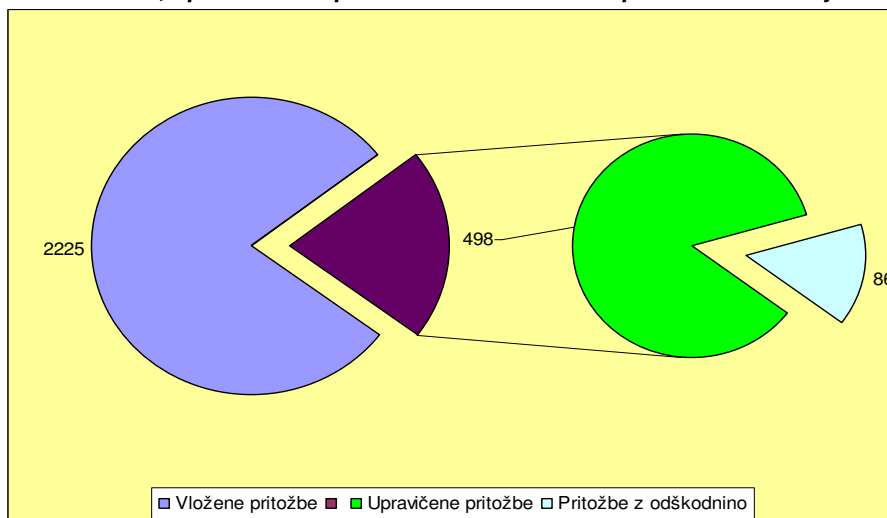
¹³ Do avgusta 2010 glede na Pravilnik o kakovosti in načinu izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS 80/2003, 118/2004 in 37/2006), od tedaj naprej glede na Splošni akt o kakovosti izvajanja univerzalne poštne storitve (Ur. l. RS, št. 47/2010).

Slika 37: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije v I. 2010



Od vseh vloženih pritožb (nobene zoper spremembo naslova) jih je bila dobra petina upravičenih (slika 38), od teh pa se je 86-tim postopek obravnave zaključil z izplačilom odškodnine (v skoraj vseh primerih zaradi prekoračitve roka prenosa).

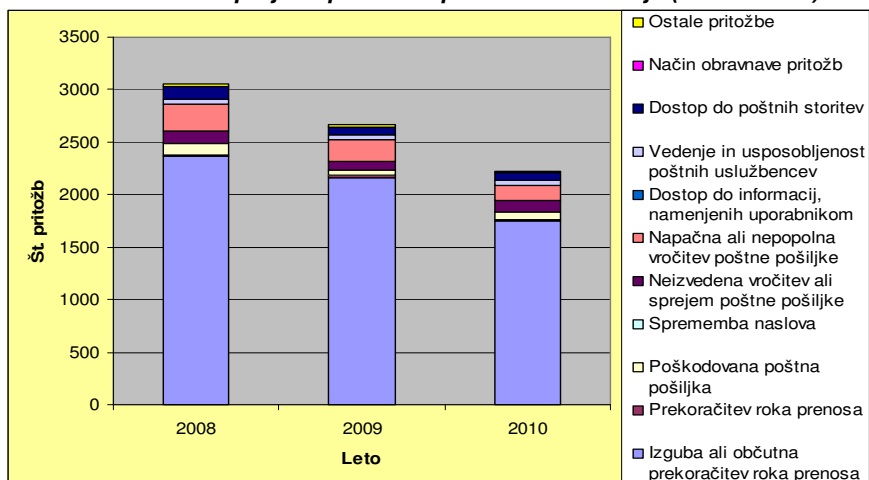
Slika 38: Vložene, upravičene in pritožbe z odškodnino zoper Pošto Slovenije v I. 2010



Povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb je bil 19,5 dneva, za izplačilo odškodnine, ki se šteje od dne, ko je bila pritožba sprejeta, pa 24,58 dneva.

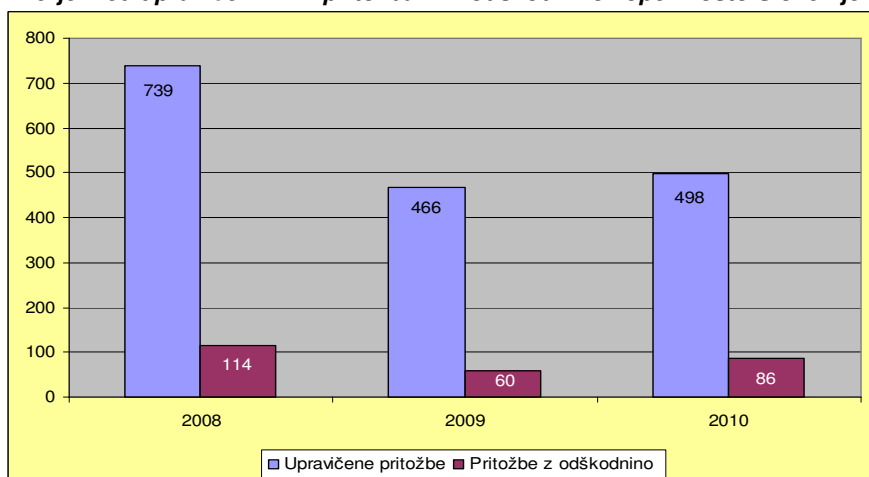
Število prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije glede izvajanja univerzalne poštna storitve se je, v primerjavi z letom 2008, v letu 2009 zmanjšalo za skoraj 22 %, v letu 2010 pa še za dobrih 16 % (slika 39). Glede na samo vrsto pritožb pa je razmerje v vseh letih primerjave podobno.

Slika 39: Vrste prejetih pritožb zoper Pošto Slovenije (2008 – 2010)



Razmerje v številu upravičenih pritožb in pritožb z odškodnino je vseh letih raziskave skoraj identično (slika 40).

Slika 40: Razmerje med upravičenimi in pritožbami z odškodnino zoper Pošto Slovenije (2008 – 2010)



Delež pritožb, prejetih v notranjem in mednarodnem poštnem prometu Pošte Slovenije, glede na skupno število prenesenih pisemskih in paketnih pošiljk, je v letih 2008 in 2009 podoben, medtem ko se je v letu 2010 nekoliko zmanjšal. Vidna je dokajšnja razlika v številu prejetih pritožb iz naslova prenosa paketov v notranjem poštnem prometu v letu 2009 (v primerjavi z letom 2008), medtem ko je ta delež v letu 2010 manjši v primerjavi z letom poprej.

Slika 41: Deleži pritožb glede na skupno število prenesenih pošiljk v obdobju 2008 – 2010 (v %)

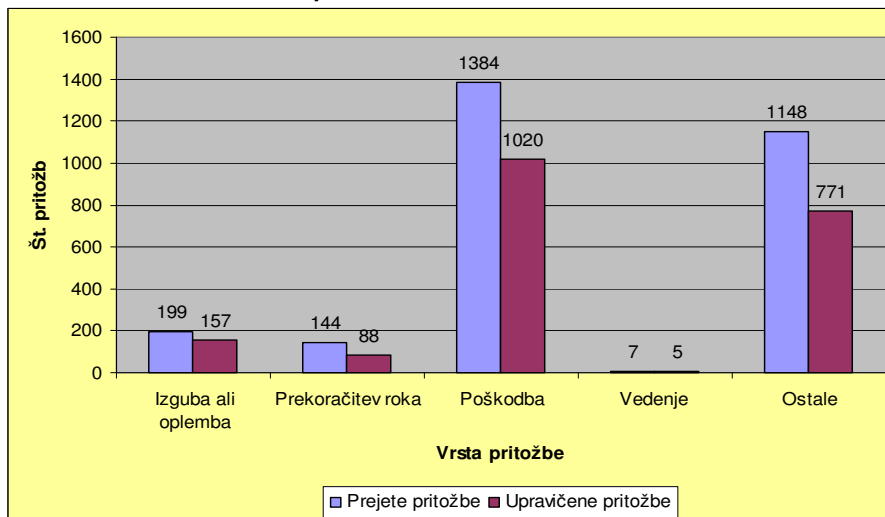
	2008	2009	2010
Pisma – notranji poštni promet	0,0012	0,0011	0,0007
Paketi – notranji poštni promet	0,0386	1,4717	0,9821
Pisma – mednarodni poštni promet	0,0023	0,0025	0,0019
Paketi – mednarodni poštni promet	0,3915	0,3543	0,2475

V primerjavi z letom 2008 se je povprečen čas, potreben za izdajo končnega poročila o postopku obravnave vseh vrst pritožb v letu 2009 podaljšal za 0,66 dneva, v letu 2010 pa kar za 13,21 dneva. Povprečen čas za izplačilo odškodnine pa se je v letu 2009 v primerjavi z letom prej skrajšal za 8,23 dneva, v letu 2010 pa povečal za 3,2 dni.

V primeru ostalih izvajalcev poštne storitve je slika nekoliko drugačna, saj je bilo glede na skupno število vseh vloženih pritožb zoper ravnanje teh izvajalcev približno 30 % upravičenih, kar je podobno kot leta 2009.

Razdelitev prejetih in upravičenih pritožb glede na vrsto pritožbe je prikazana na sliki 42, iz katere je razvidno, da je bilo največ pritožb vloženih zaradi poškodovanih pošilk (48 %), velik je tudi delež pritožb, ki se po svojem značaju niso uvrstile med navedene vrste pritožb (39,9 %). V tem primeru gre predvsem za pritožbe v povezavi s cenami storitev enega izmed izvajalcev. Najmanj pritožb je bilo vloženih zaradi vedenja zaposlenih (0,3 %).

Slika 42: Št. prejetih in upravičenih pritožb (glede na vrsto pritožbe) zoper ravnanje ostalih izvajalcev poštne storitve v l. 2010



7. Kakovost

Kakovost prenosa poštne pošiljke je na dokaj visoki ravni, saj šest (6) izvajalcev poštne storitve v svoje poslovanje vključuje vse bistvene elemente kakovosti: sledenje, merjenje rokov prenosa, zavarovanje in standarde kakovosti storitev, kar je eden manj kot leta 2009. V letu 2008 je bilo takšnih izvajalcev sedem (7), v letu 2007 osem (8), leta 2006 pa šest (6).

Sledenje ter zavarovanje poštne pošiljke so v letu 2010 zagotavljali vsi izvajalci poštne storitve, merjenje rokov prenosa deset (10) izvajalcev, določene standarde pa je v svoje poslovanje implementiralo sedem (7) izvajalcev poštne storitve.

Slika 43: Kakovost poštnih storitev v Sloveniji v I. 2010

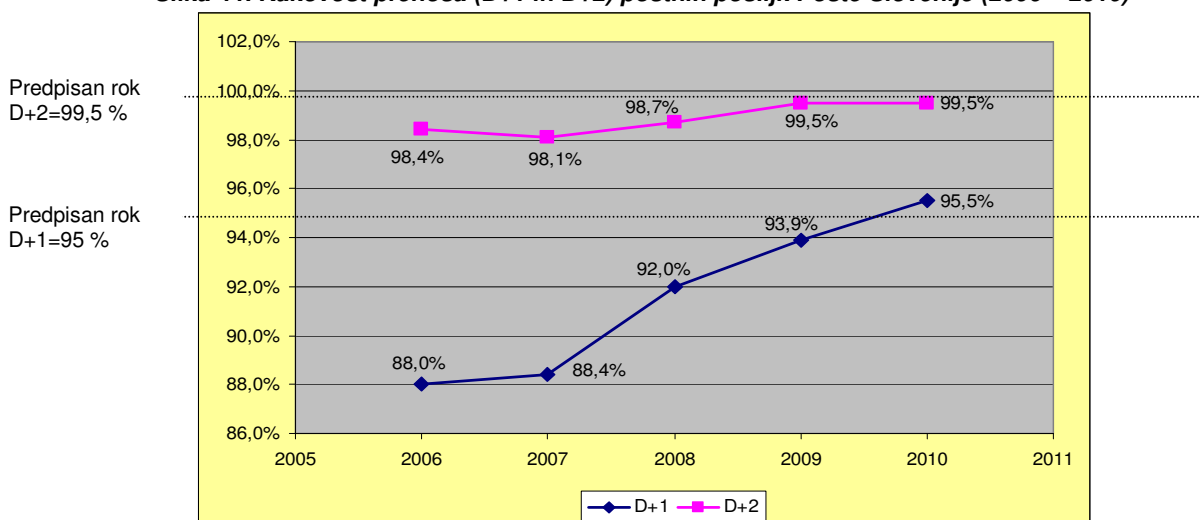
Naziv podjetja	Sledenje	Merjenje rokov	Zavarovanje	Standardi
ACK	DA	DA	DA	DA
Business Express	DA	DA	DA	NE
City Express	DA	DA	DA	DA
DHL Express	DA	DA	DA	DA
TNT Express Worldwide	DA	DA	DA	DA
DPD	DA	DA	DA	NE
GLS	DA	DA	DA	NE
UPS Adria	DA	DA	DA	DA
SPEED IN	DA	DA	DA	NE
EKSPRESNA DOSTAVA	DA	NE	DA	DA
Pošta Slovenije	DA	DA	DA	DA

S 1. januarjem 2006 je Pošta Slovenije pričela z merjenjem kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu, glede na zahteve standarda SIST EN 13850:2004 (v nadaljevanju: standard). Revidirani rezultati merjenja so bili za leto 2010 naslednji:

- v enem delovnem dnevu (D+1) je bilo prenesenih 95,5 % pošiljk korespondence in
- v dveh delovnih dneh (D+2) je bilo prenesenih 99,6 % pošiljk korespondence.
- V treh delovnih dneh (D+3) je bilo prenesenih 99,9 % pošiljk korespondence.

Kakovost prenosa poštnih pošiljk v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije v obdobju od leta 2006 do 2010 je prikazana na spodnji sliki.

Slika 44: Kakovost prenosa (D+1 in D+2) poštnih pošiljk Pošte Slovenije (2006 – 2010)



Pošta Slovenije je v letu 2010 prvič od pričetka uradnega merjenja kakovosti prenosa poštnih pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu, glede na zahteve standarda, dosegla predpisane časovne roke.

Zaključek

Ena izmed nalog Agencije je spremljanje razvoja na področju poštne dejavnosti in pridobivanje informacij s strani izvajalcev poštних storitev, ki jih na letnem nivoju prikaže v obliki analize trga poštних storitev. Analizo izvede na podlagi podatkov, ki jih s pomočjo vprašalnikov pridobi od izvajalcev poštних storitev v Sloveniji.

V letu 2010 je bila odzivnost anketiranih podjetij 100 %, prav tako tudi pripravljenost na vsa dodatna vprašanja. Podatki, ki se nanašajo na finančne rezultate in število prenesenih poštних pošiljk, pridobljeni v okviru raziskave o trgu poštних storitev v letu 2010, so prikazani v agregatni obliki, saj nekaj izvajalcev poštних storitev omenjene posredovane podatke označil kot poslovno skrivnost, drugi pa je tako označil vse svoje posredovane podatke. Agencija je manjkajoče podatke v ostalih poglavjih pridobila iz javno dostopnih virov.

Trg poštних storitev si je v letu 2010 delilo 11 izvajalcev, kar je eden manj kot leto poprej. Na trgu je prišlo tudi do določenih sprememb, in sicer se je podjetje Pragmaticus d.o.o., ki je leto poprej kot prvo pridobilo ugotovitveni sklep za izvajanje zamenljivih poštних storitev, preimenovalo v MAKSMAIL d.o.o. V Uradni evidenci izvajalcev poštних storitev smo v letu 2010 vodili tudi podjetje IZBERI, založništvo in distribucija, d.o.o., ki pa tako kot prej omenjeni MAKSMAIL d.o.o., v letu 2010 ni izvajalo poštних storitev.

Primerjava rezultatov analize poslovanja izvajalcev poštних storitev v letu 2010 z letom 2009, kaže naslednje ugotovitve:

- Padec zaposlovanja v poštni dejavnosti (stran 6,7).
- Občutno povečanje števila motornih vozil Pošte Slovenije (stran 8).
- Enako število kontaktnih točk Pošte Slovenije (stran 9,10).
- Drastično zmanjšanje števila nameščenih izpostavljenih predalčnikov Pošte Slovenije (stran 10,11).
- Ustaljeno število poslovalnic ostalih izvajalcev poštних storitev (stran 12).
- Občutno zmanjšanje števila lastnih in najetih vozil ostalih izvajalcev poštних storitev (stran 12,13).
- Prihodki iz naslova izvajanja poštних storitev so se drugič po letu 2005 zmanjšali, posledica nižjih prihodkov ostalih izvajalcev poštних storitev, prihodki Pošte Slovenije so se nekoliko povečali (stran 14).
- Povečanje razlike v deležu prihodkov Pošte Slovenije glede na prihodke ostalih izvajalcev poštних storitev (stran 14).
- Ustaljen nivo ponudbe storitev ostalih izvajalcev poštних storitev (stran 15,16).
- Rahel padec v okviru izvajanja univerzalne poštne storitve v notranjem in mednarodnem poštнем prometu Pošte Slovenije (stran 17,18).
- Dokajšen padec števila prenesenih pošiljk direktne pošte (stran 19).
- Rahlo zmanjšanje števila vseh prenesenih pošiljk ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem in mednarodnem poštнем prometu (stran 20,21).
- Rahlo povečanje deleža storitev »poslovni paket« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštнем prometu (stran 23).
- Rahlo znižanje deleža storitev »poslovni paket« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa paketov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštнем prometu (stran 23).

- Občutno znižanje deleža storitev »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v notranjem poštnem prometu (stran 24).
- Rahlo znižanje deleža storitev »hitra pošta« Pošte Slovenije v primerjavi s KEP storitvijo prenosa dokumentov ostalih izvajalcev poštних storitev v mednarodnem poštnem prometu (stran 24).
- Ustaljen tok prenosa poštних pošiljk (stran 25).
- Občutno znižanje števila pritožb zoper izvajanje univerzalne poštne storitve Pošte Slovenije (stran 26,27).
- Občutno daljši čas za izdajo končnega poročila o pritožbah pritožb zoper izvajanje univerzalne poštne storitve Pošte Slovenije (stran 28).
- Ustaljen nivo vloženih in upravičenih pritožb zoper ostale izvajalce poštних storitev (stran 28).
- Ustaljen nivo kakovosti izvajanja poštних storitev (stran 29).
- Dosežena predpisana kakovost prenosa poštних pošiljk korespondence v notranjem poštnem prometu Pošte Slovenije (stran 29).